

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

Segundo 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 segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	110
Telefónico	71
Virtual	227
Total	408

- **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:** Abril, Mayo y Junio de 2018



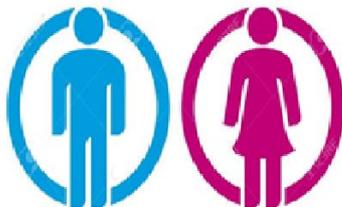
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



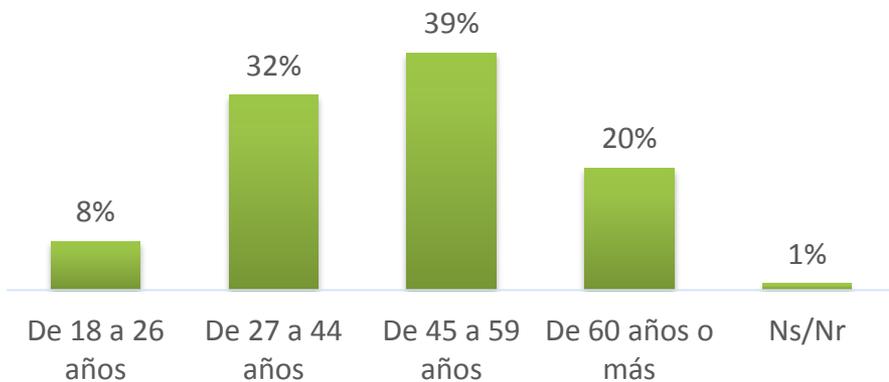
Sexo



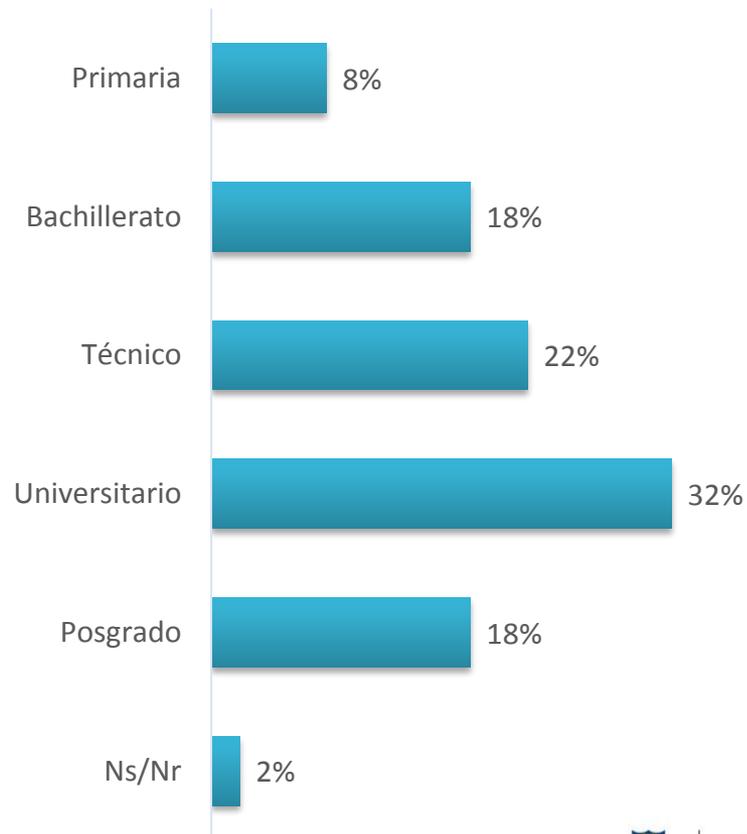
54%

46%

Edad



Nivel educativo



Base: 408 encuestas



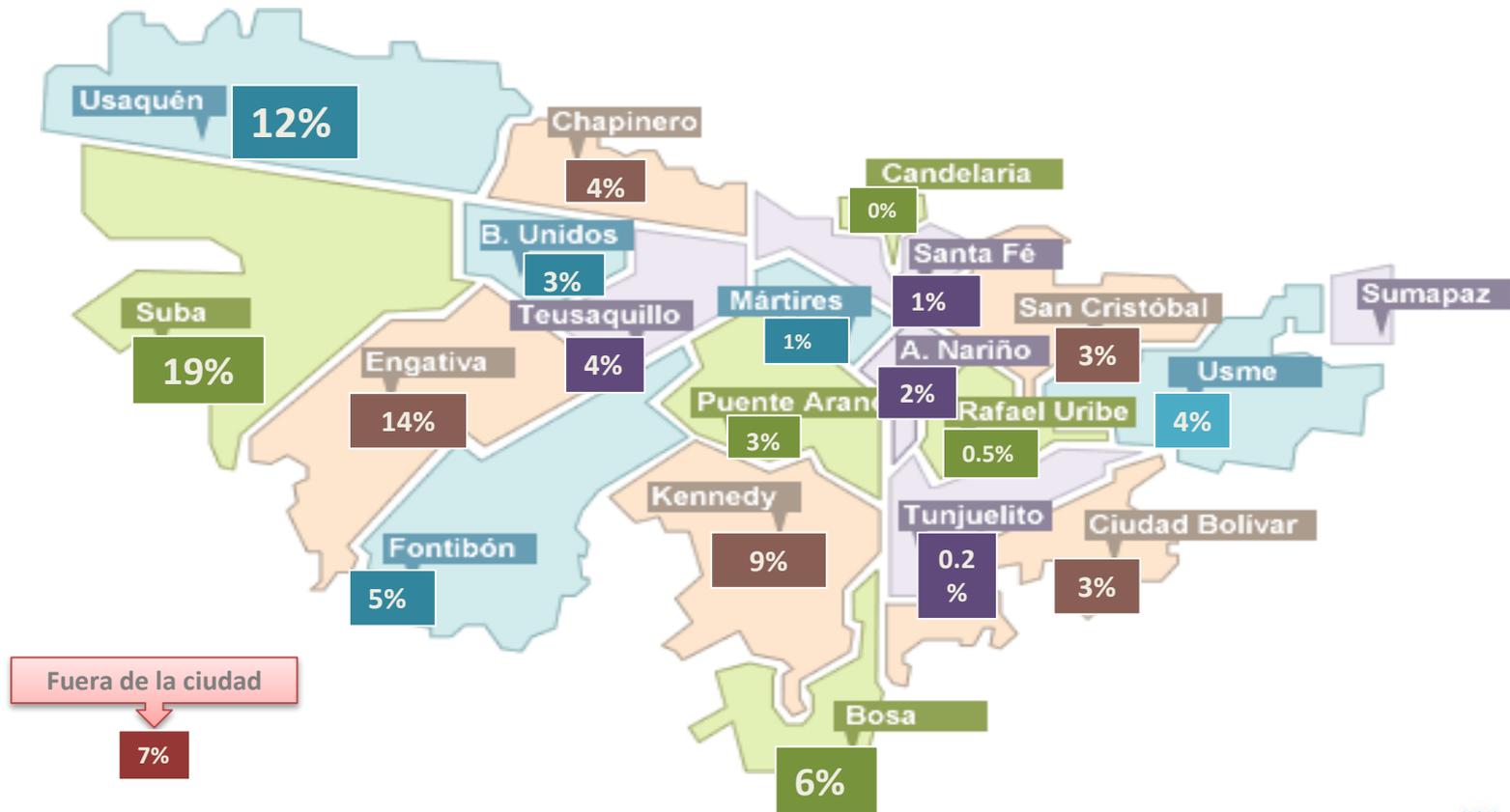
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

1. Módulo de caracterización del encuestado

¿En que localidad vive?



Base: 408 encuestas



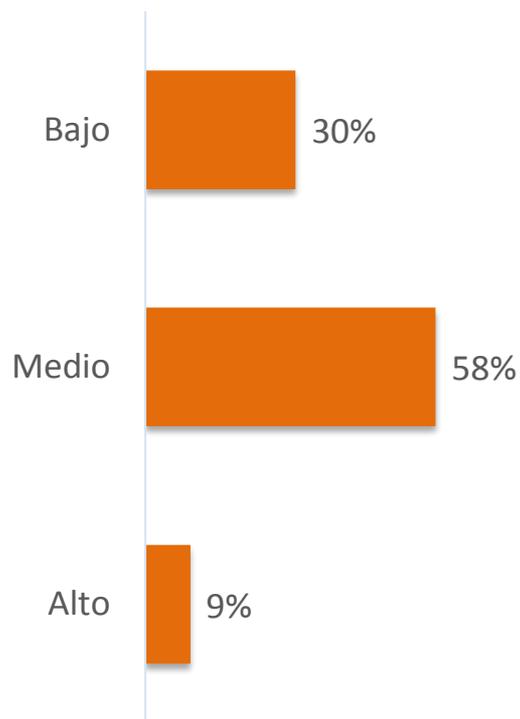
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

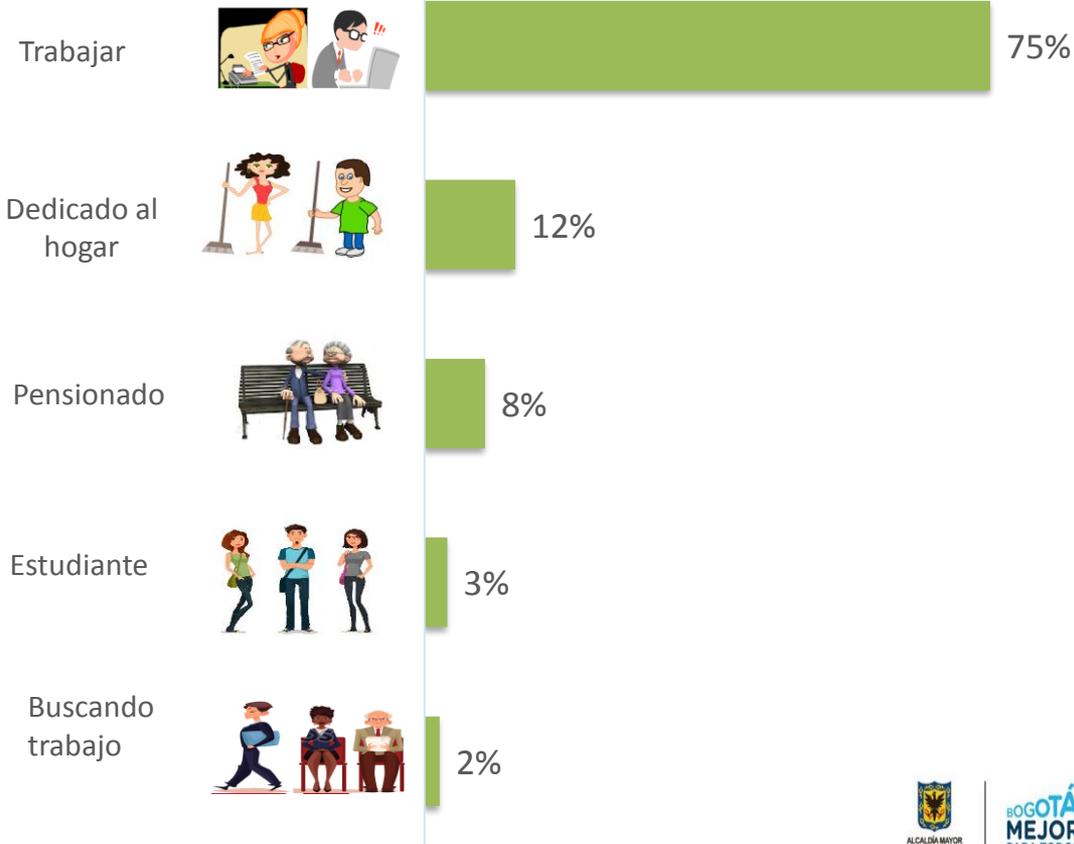


Estrato socioeconómico



Base: 408 encuestas

Ocupación



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



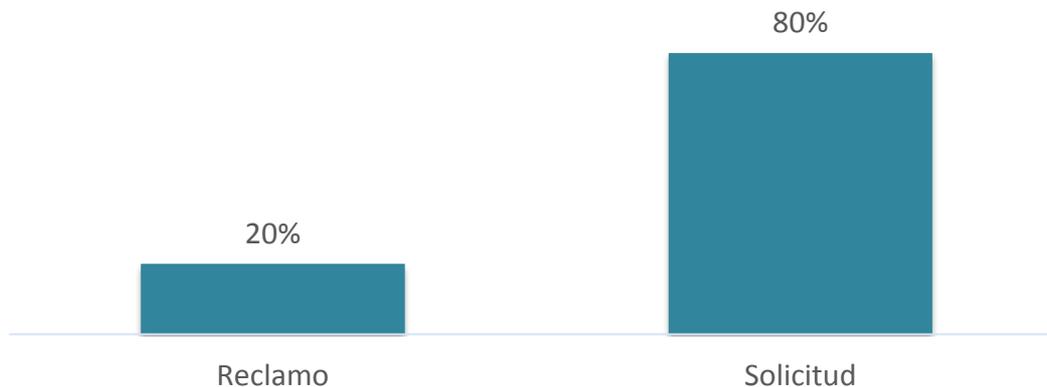
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

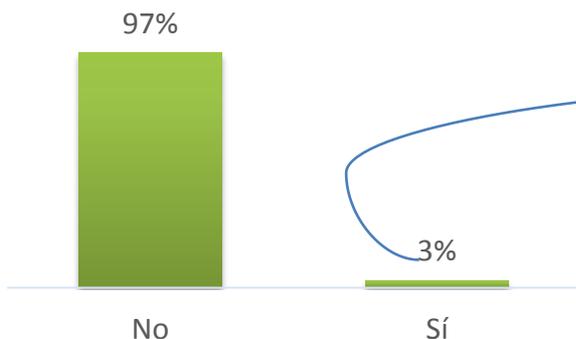


Tipo de requerimiento



Base: 408 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 408 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	9
Cognitiva	5
Visual	3

Base: 17 encuestas

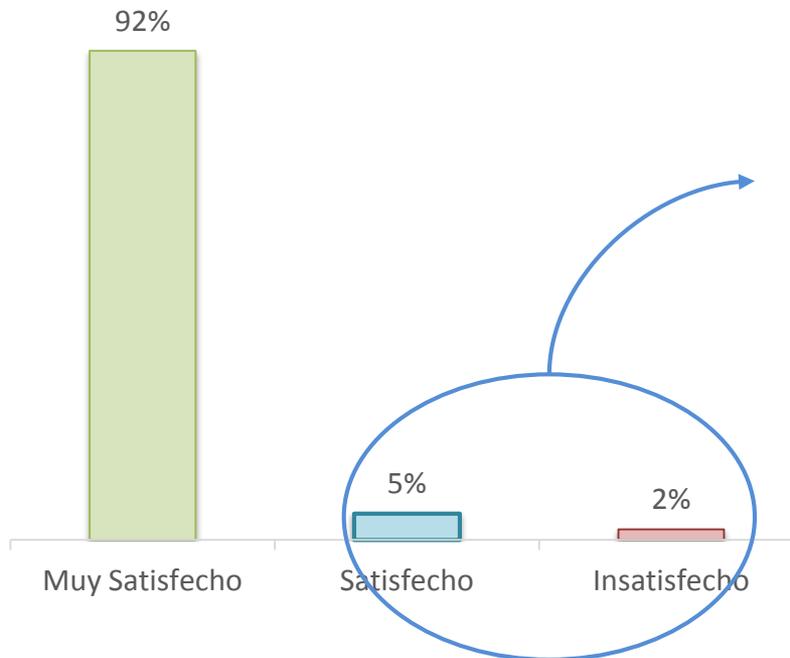


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

- Satisfacción General



Base: 408 encuestas

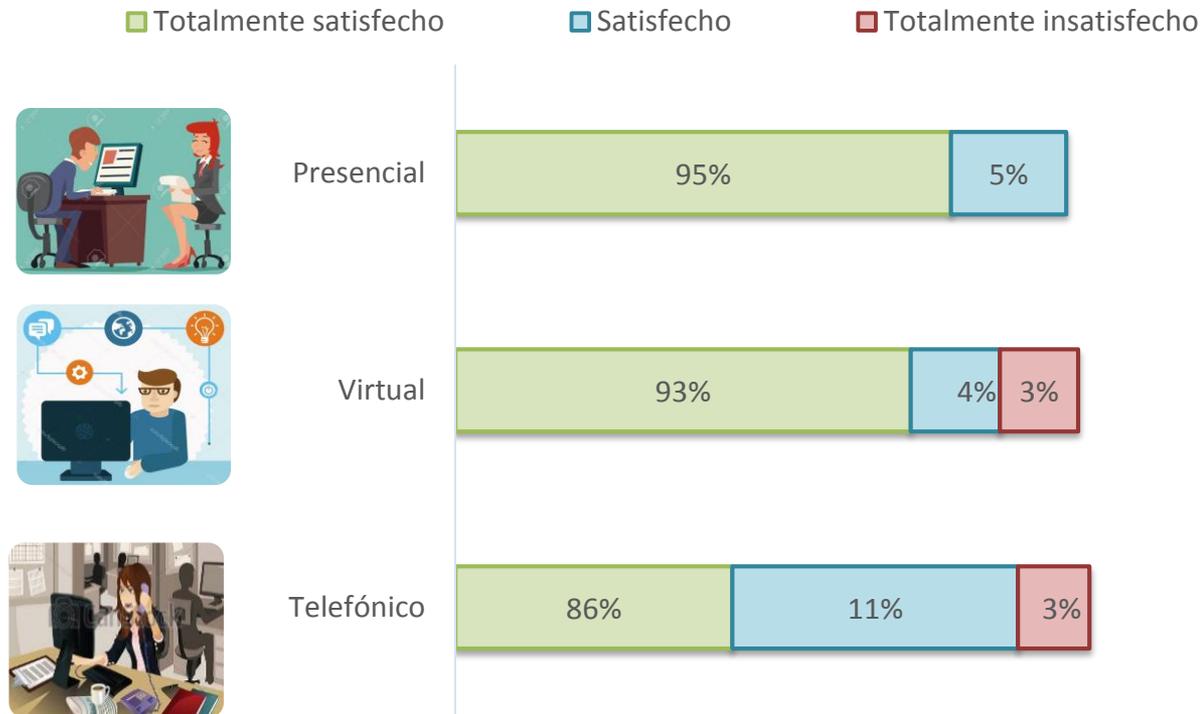
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Dar respuestas más claras y precisas	9
Dar repuesta oportuna	4
Más información del funcionario al ciudadano	3
Mejorar la pagina	2
Las respuestas parecen mecánicas	1
Falta de mas interés con el requerimiento	1
Imposible contactar al operador	1
Mejorar la información de los proyectos	1
La primera vez que se comunicó no le recibieron la queja	1
No solucionaron todo el inconveniente	1
Se tiran la pelota entre las instituciones	1
Seguir mejorando	1
Lo ha solicitado varias veces	1
Dar respuestas más claras y precisas	9
Dar repuesta oportuna	4

Base: 27 encuestas

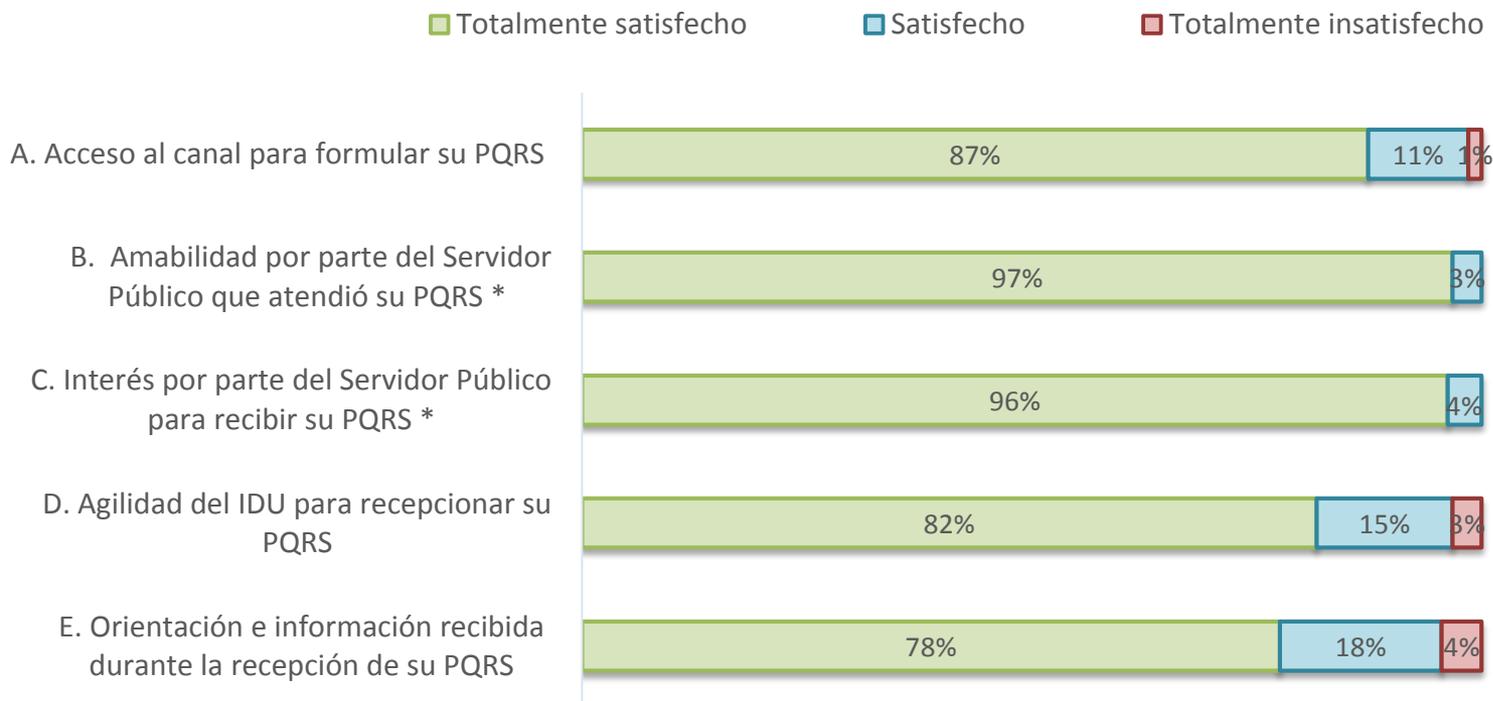
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 408 encuestas

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

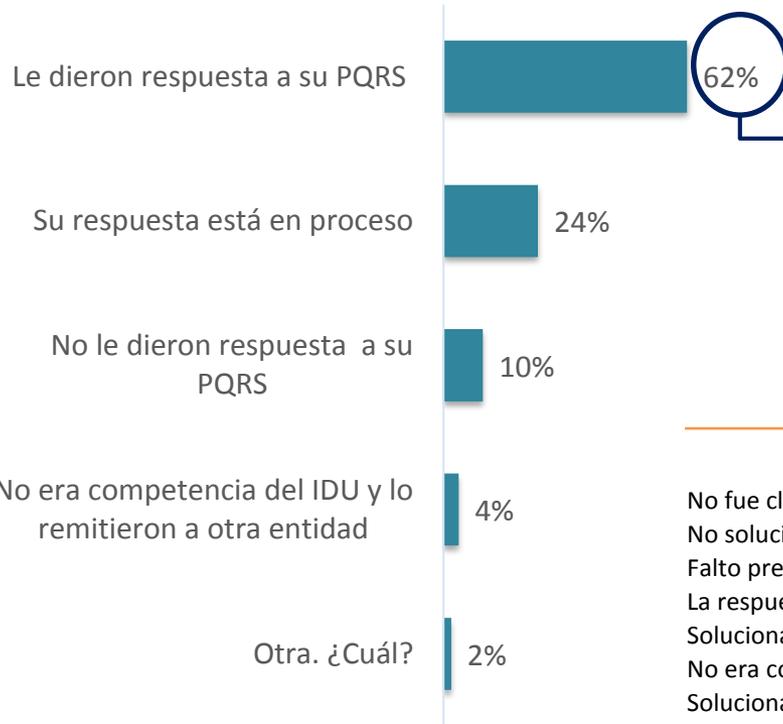


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

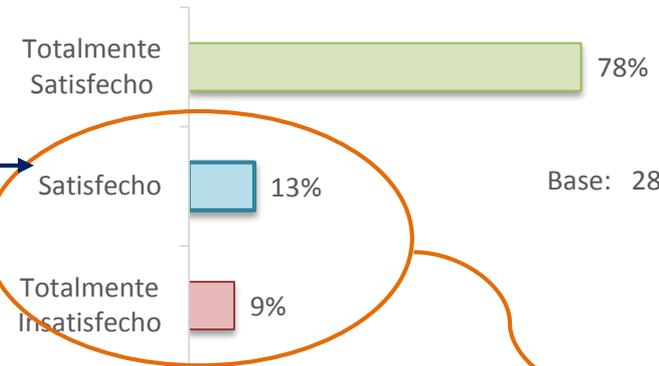
Base: 408 encuestas

¿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?



Base: 408 encuestas



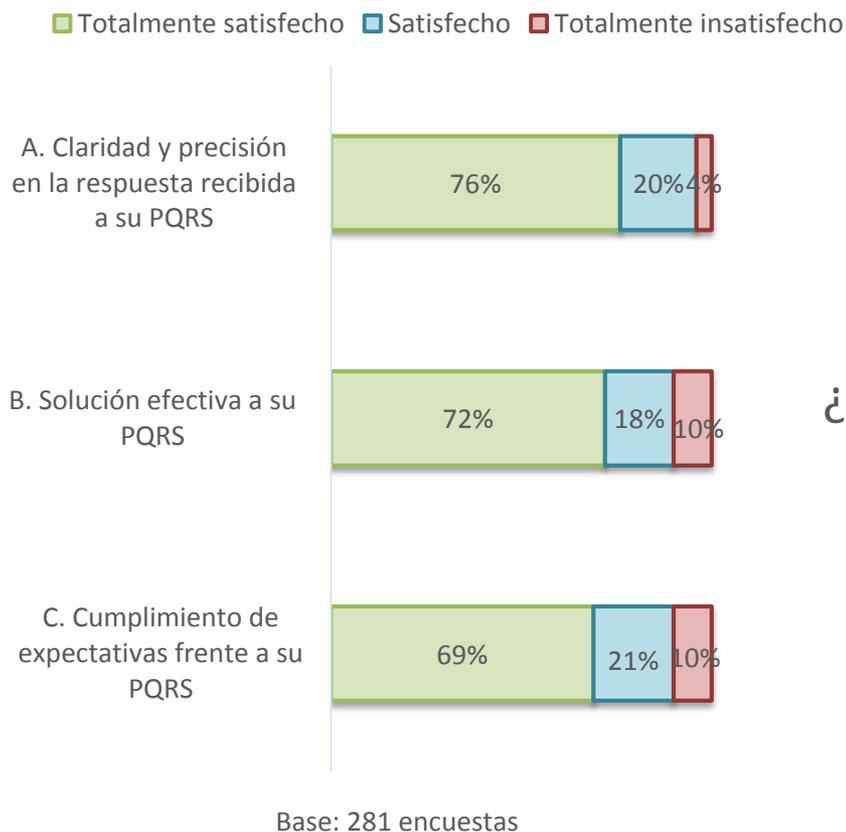
Base: 282 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No fue clara ni concreta la respuesta	20
No solucionaron el requerimiento	13
Falto precisión y claridad en la información	4
La respuesta no cumplió con la expectativas	3
Solucionar problema vial	3
No era competencia del IDU	2
Solucionaron a medias, No completaron el trabajo	4
Muy demorado	2
Información inconcreta	2
Respuesta muy simple	1
Desvalorización	1

Base: 55 menciones

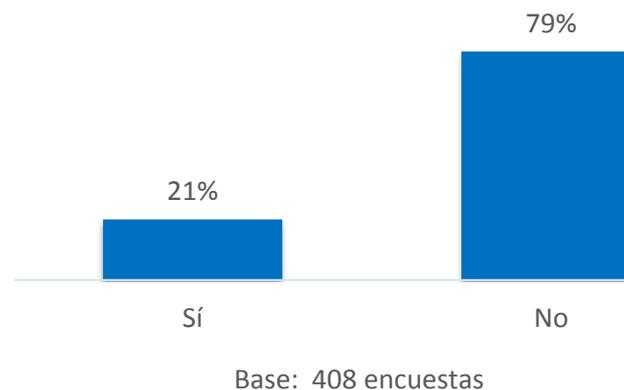
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?

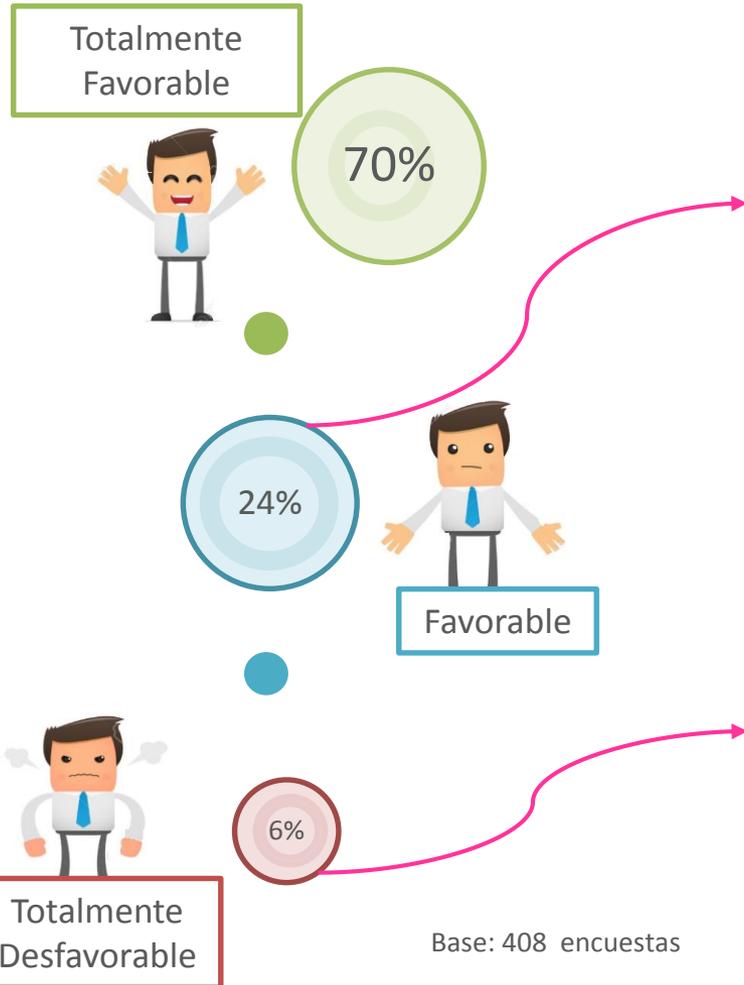


¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



4. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Se necesita mayor control y veeduría sobre los proyectos
 Mejorar pagos a proveedores
 Falta proyección de Obras
 Mucha tramitología
 Las entidades publicas no tienen buena imagen
 Mas compromiso con la ciudad
 Mejor terminación de los proyectos
 Falta más realización de obras
 No tanta burocracia
Falta mejorar comunicación con el ciudadano
Mejorar la respuesta ciudadanos

Falta mantenimiento malla vial

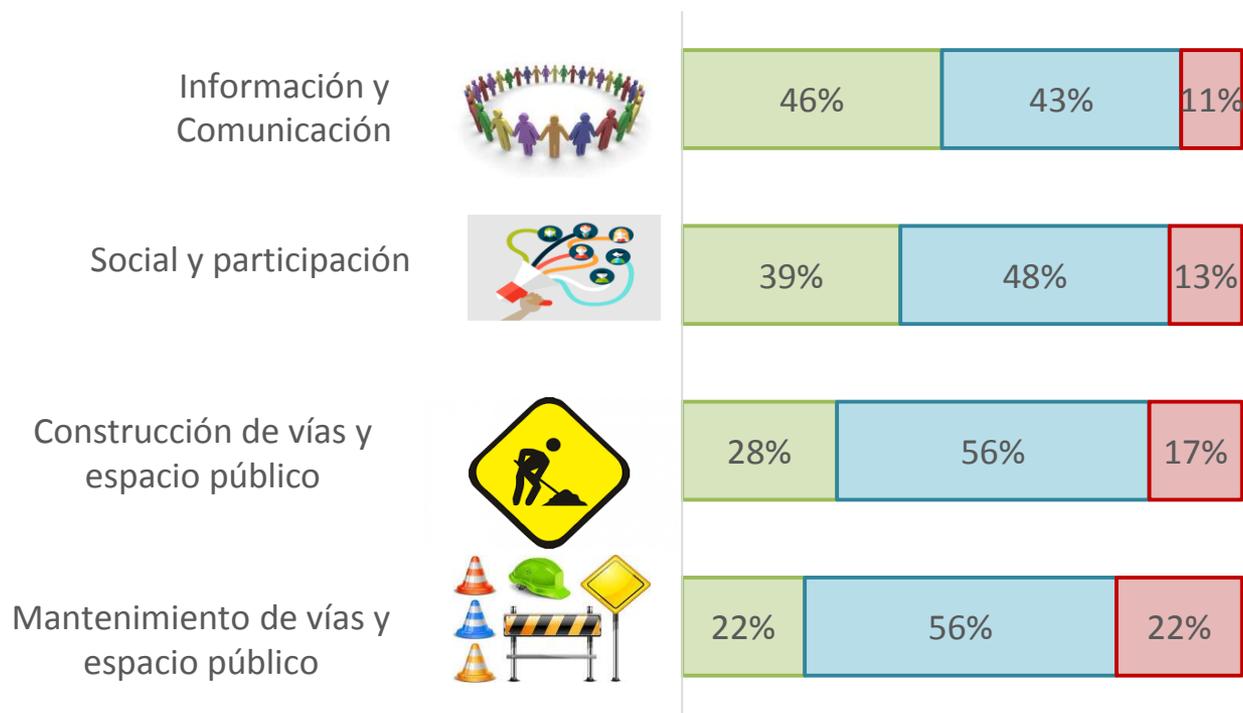
No dan solución a la solicitud
Falta planeación en los proyectos
 Mucha demora en los proyectos
 May or control sobre los contratistas
 Mantenimiento del espacio publico
 Mas colaboración al ciudadano con los requerimientos
 Valorización de algunos predios y cobros
 El Instituto puede mejorar facilitando los tramites en línea
 Han empeora la atención al ciudadano
 Vulneran los derechos de las personas
 No realizan las obras con materiales de buena calidad
 Diseño para las obras que realiza el IDU

Agilidad en la atención
 Les falta administración
 Mejor respuesta en derechos de petición

Mucha demora en las respuestas a requerimientos

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Buena la atención y el servicio

El trámite fue sencillo
Están haciendo muy buenos proyectos

Total: 14 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Que les cumplan con las peticiones
Ninguna solución sobre la afectación predial
Mejorar la base de datos para que llegue la correspondencia al destinatario
Respuestas más completas Cumplan con el requerimiento
Capacitar más a los funcionarios
Arreglar el sistema de pagos vía virtual
Mejor estado de la plataforma
Respuesta más clara y precisa
Dar pronta respuesta al trámite
Información clara y precisa al ciudadano
Mejorar la página web No cobren tantos impuestos
Mejorar la atención Precio justo a los predios
Colaborar a la ciudadanía en los requerimientos
Desarrollar el trámite por internet
Muy bien los tiempos de respuesta
Muy rápido y eficaz el trámite

Total: 85 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mejorar la calidad de los trabajos que el IDU
Mayor contacto con los proveedores
Menos burocracia y tramitología Invasión de espacio público
Colocar bolidos los carros se suben a los andenes
Planear y ejecutar mejor los proyectos y construcciones
Mantenimiento a los predios que tiene abandonado el IDU
Se necesita articulación interinstitucional
Realizar los proyectos
Falta señalización
Más seguimiento y control a contratistas en obra
Participación y acercamiento con la ciudadanía

Mantenimiento malla vial en la ciudad

Arreglo de espacio público, andenes, parques, cicloruta
Calidad de materias de la obra
Cumplan los términos de los proyectos
Cumplir con la reunión con la comunidad
Realizar limpieza que deja la construcción
Socializar más los proyectos a los ciudadanos
Convenios entre universidades
Cumplir tiempos de entrega de obra
Mejor planeación para los proyectos
Mejorar el acceso vehicular al barrio
Muy buena la gestión que está realizando el IDU junto con la alcaldía Mayor

Total: 114 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	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados totalmente satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	408	376	92.38%	87.9%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	408	1	0,25%	72,28%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	408	281	69,90%	33,75%



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.