

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

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 en el punto IDU
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto IDU durante el segundo trimestre (Abril-Mayo- Junio)del año 2018
- **Tamaño de muestra:** 287 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	65
Telefónico	22
Virtual	13
Total	287

- **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-Junio de 2018



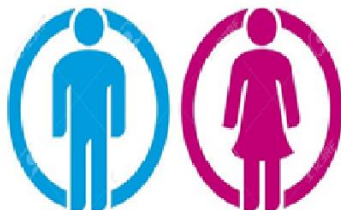
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



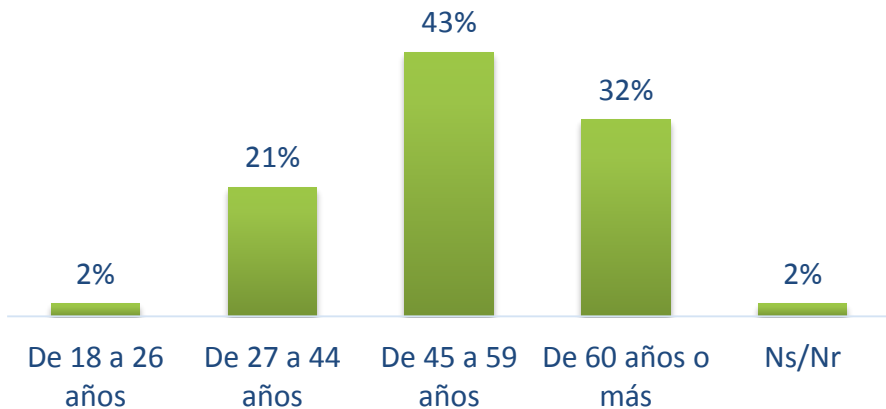
Sexo



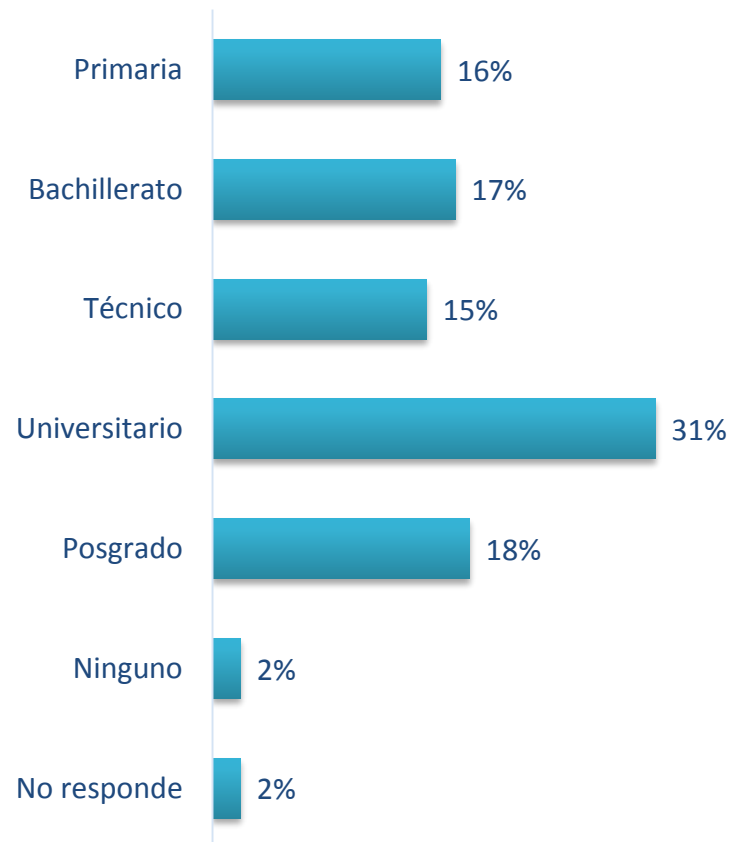
60%

40%

Edad



Nivel educativo



Base: 287 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



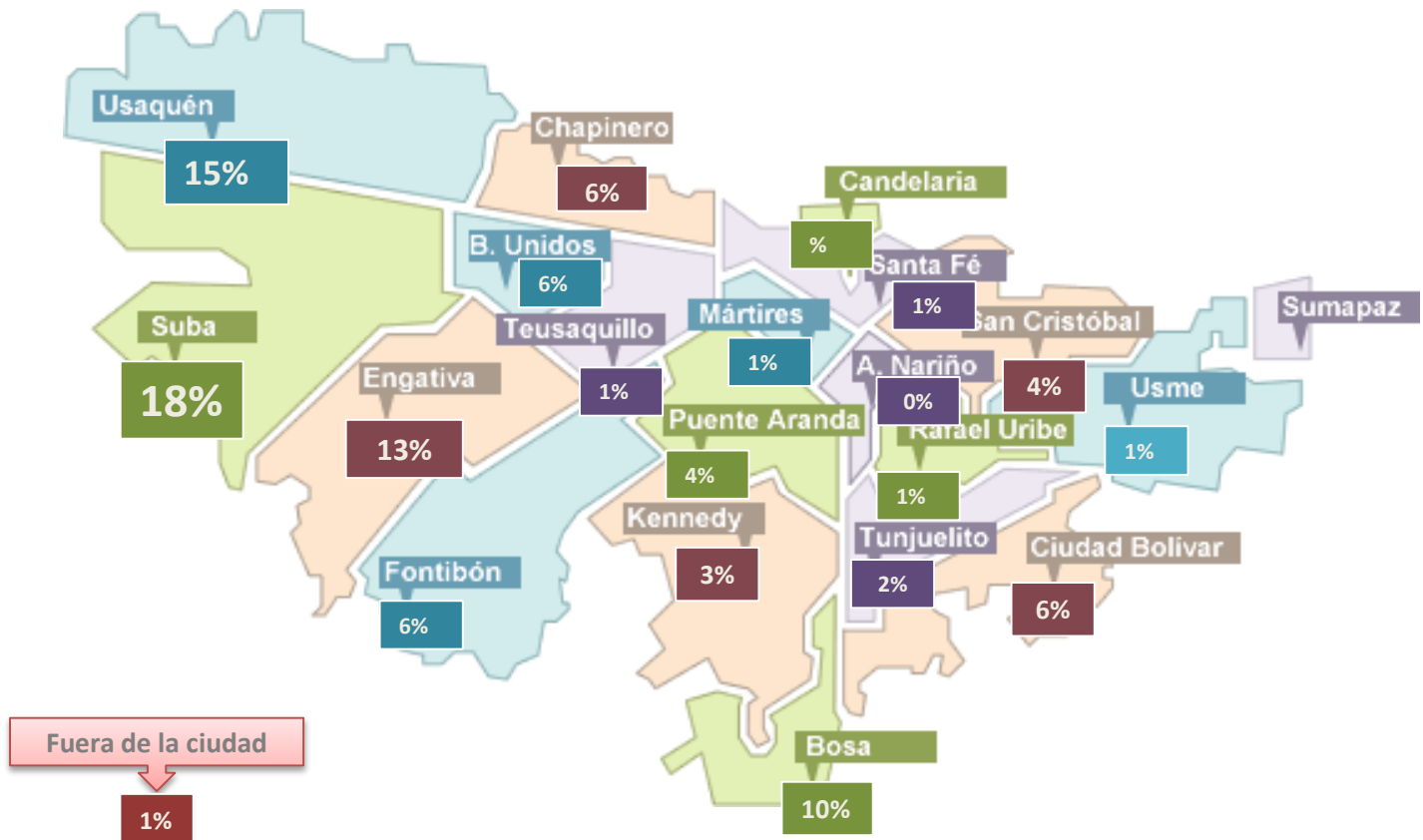
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

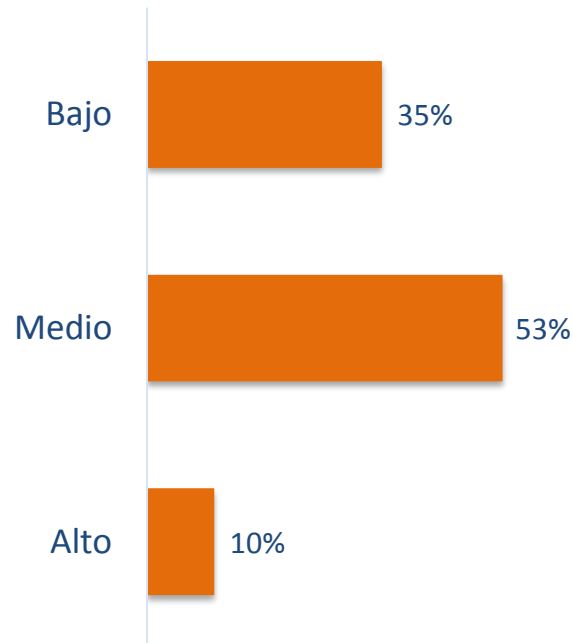


¿En que localidad vive?

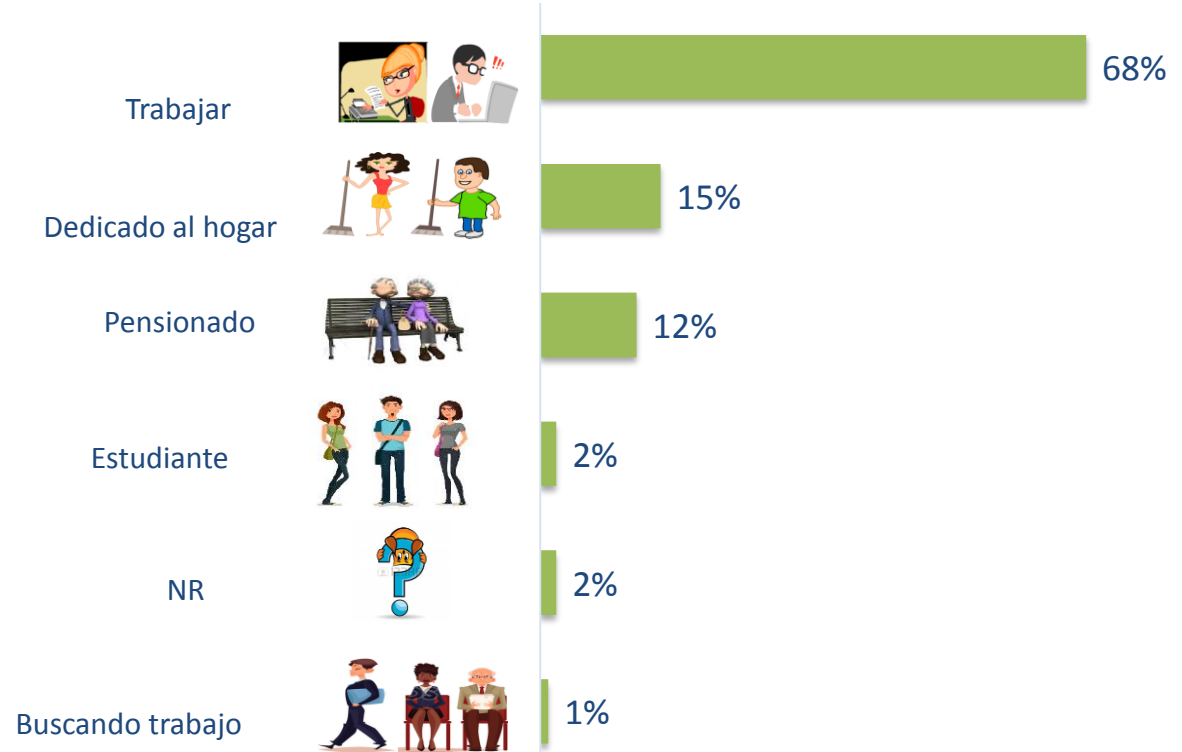


Base: 287 encuestas

Estrato socioeconómico

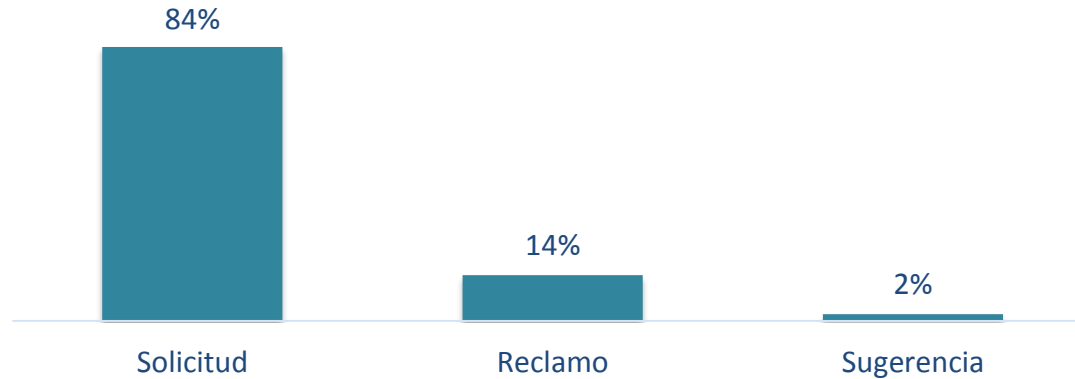


Ocupación



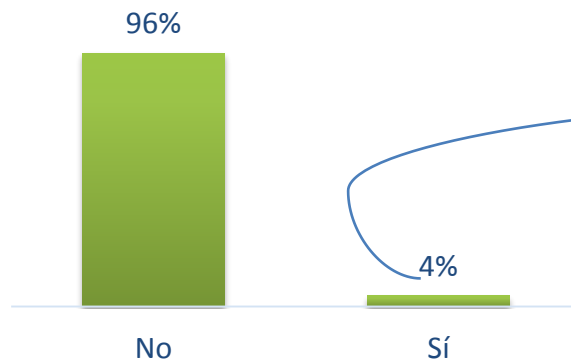
Base: 287 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 287 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 287 encuestas

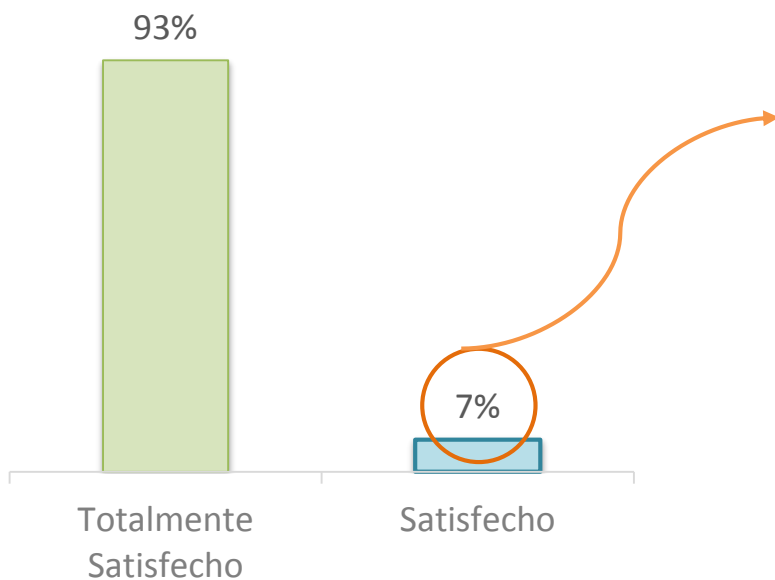
¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	7
Visual	5

Base: 12 encuestas

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

- Satisfacción General**



Base: 175 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?**

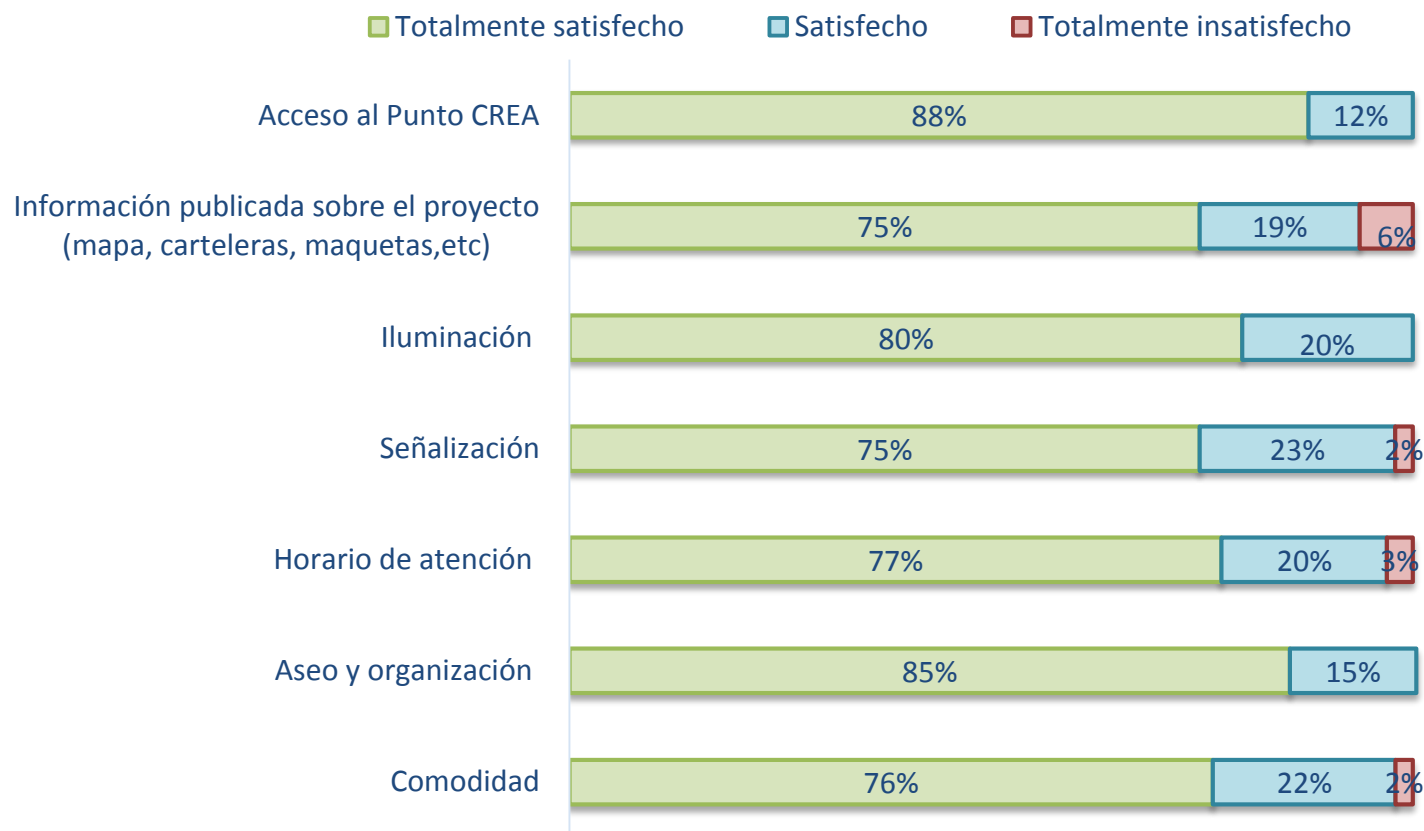
Respuesta	Número de menciones
El techo con goteras	2
Las instalaciones son deficientes	2
Hace falta aseo al sitio	1
Esta en mal estado las escaleras	1
Falta mas información en el punto de los proyecto	1
Mejorar el trato de los ciudadanos	1
Mejorar la comodidad del punto	1
No existen condiciones optimas	1
Muy pequeño el Punto	1

Base: 11 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...?

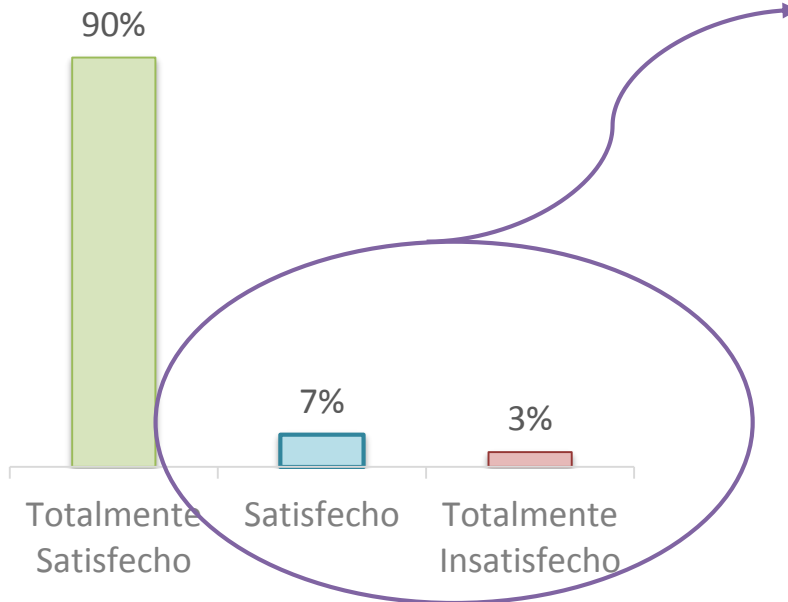


Base: 184 encuestas

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 IDU?

- Satisfacción General**



Base: 184 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?**

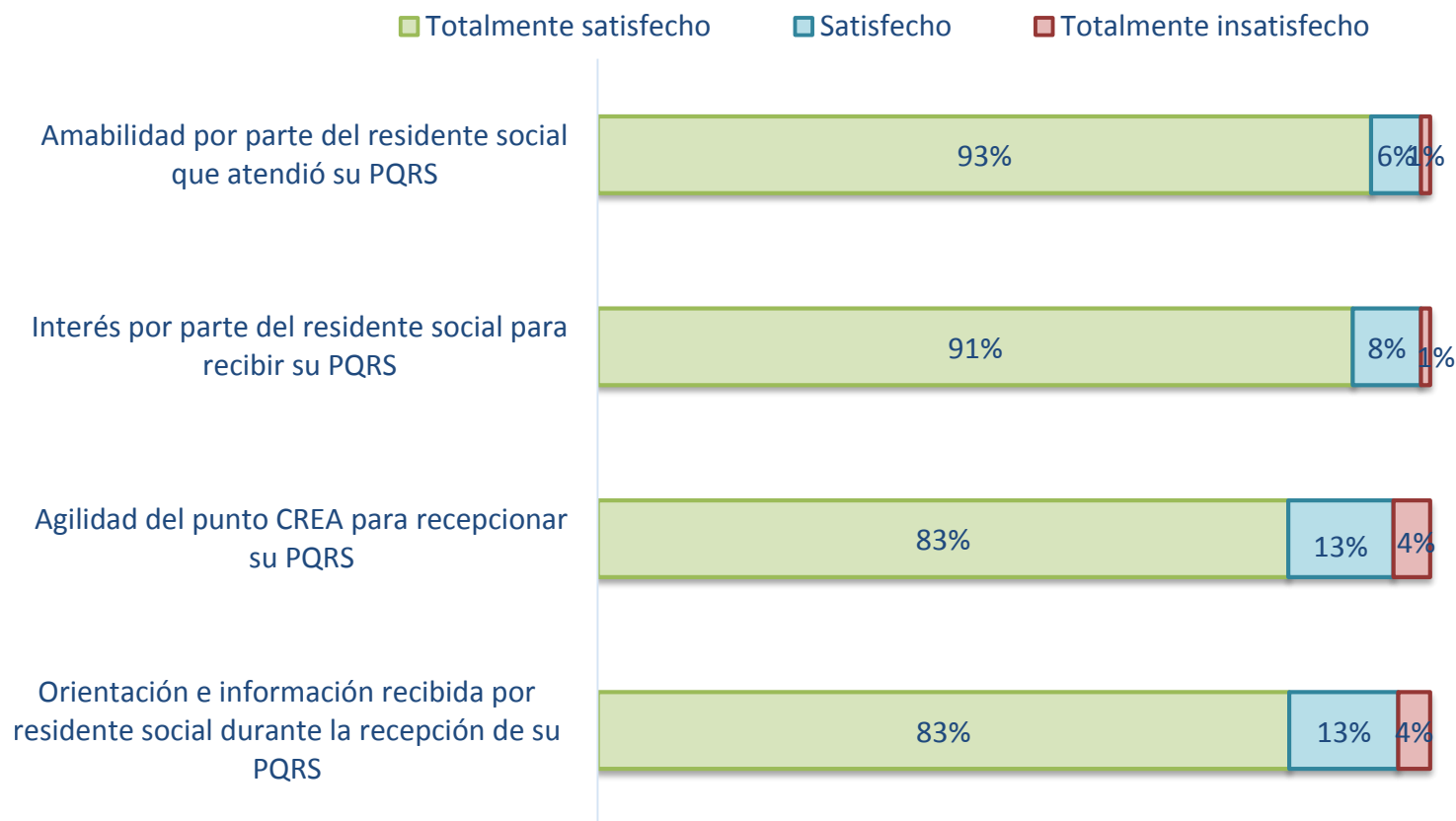
Respuesta	Número de menciones
No han dado respuesta	4
Falta mejorar la atención al ciudadano	3
Dar una respuesta contundente	2
Mas información de los proyectos	2
No tenia mayor conocimiento	1
Les falta mas información de los proyectos	1
Trasladarse de un lado a otro para poder contactarlos	1
No tienen información clara de lo que van hacer	1
Porque no atendieron a tiempo PQRS afectó su vida laboral	1
Quitan la luz debido a que corrieron los postes y esto genera inseguridad	1
Se necesita mayor información a la comunidad	1

Base: 18 encuestas

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

Aplica solo para los canales Presencial

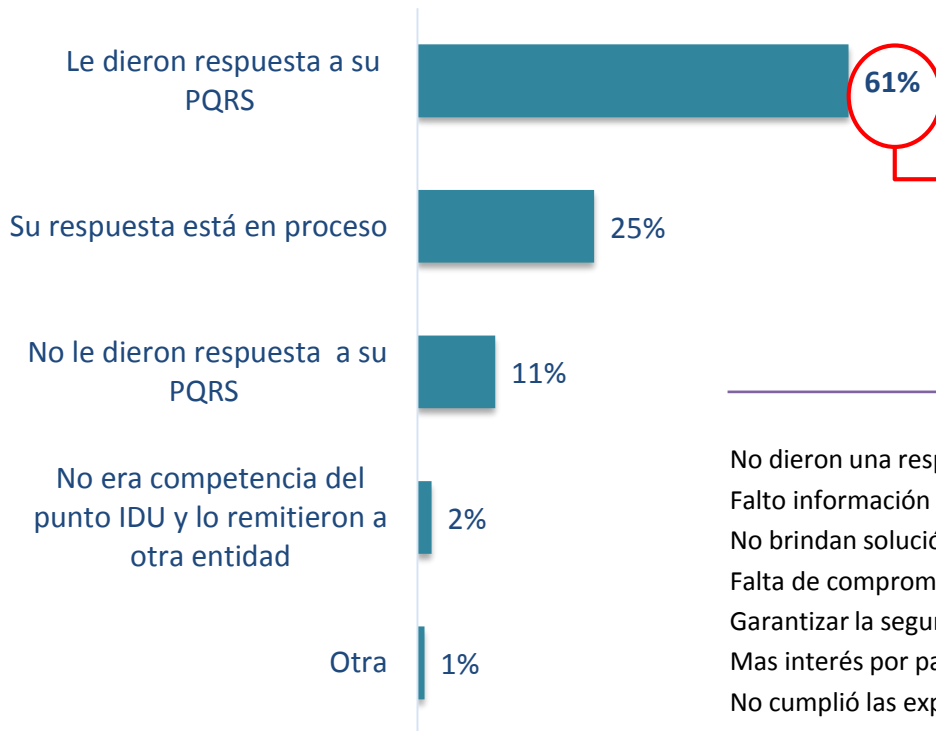
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 184 encuestas

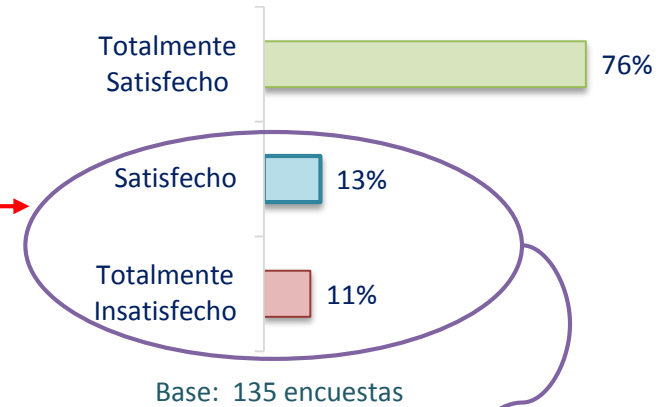
4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 287 encuestas

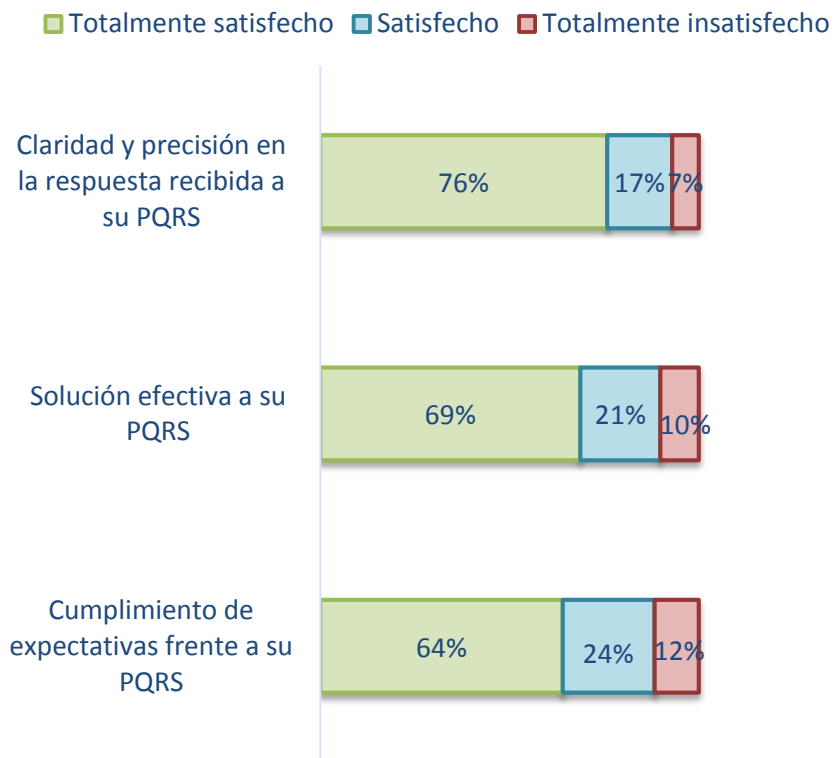
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



Respuesta	Número de menciones
No dieron una respuesta clara , precisa sobre el requerimiento	14
Falto información más clara y precisa	11
No brindan solución efectiva	3
Falta de compromiso con el ciudadano	2
Garantizar la seguridad en el sector	1
Mas interés por parte de los contratistas que atienden	1
No cumplió las expectativas.	1
No dan información actualizada	1
No pagaron los daños ocasionados	1
No se ha llegado a un acuerdo claro	1
No son claros proyectos	1

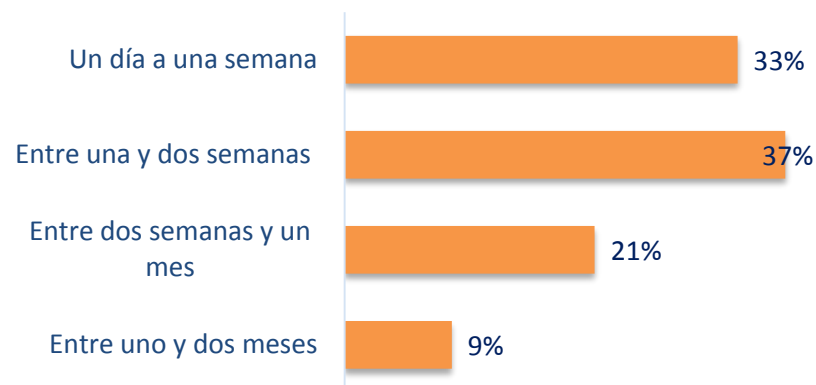
Base: 37 encuestas

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



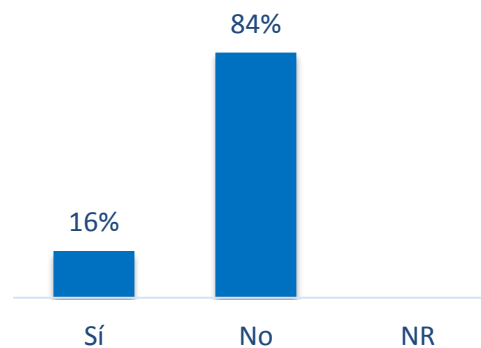
Base: 128 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



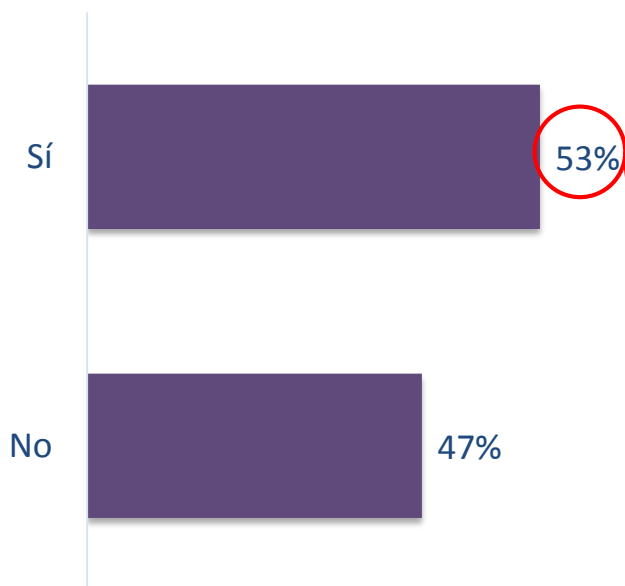
Base: 287 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 287 encuestas

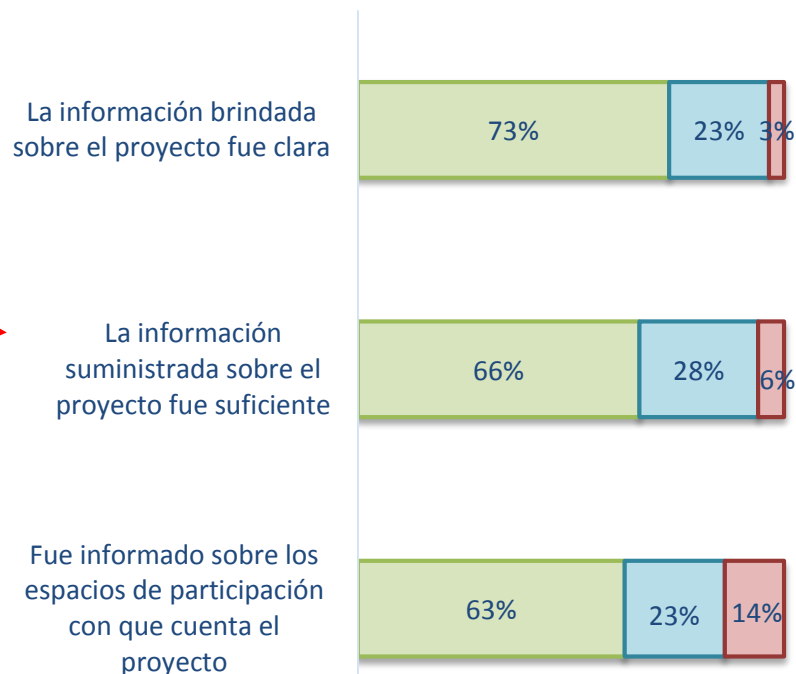
¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 287 encuestas

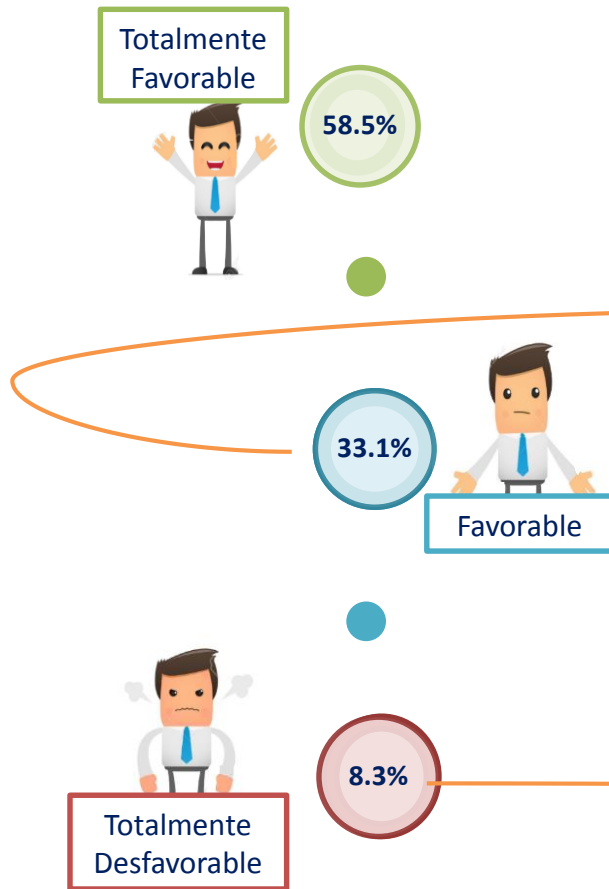
¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?

■ Totalmente De acuerdo
 ■ De acuerdo
 ■ Totalmente en Desacuerdo



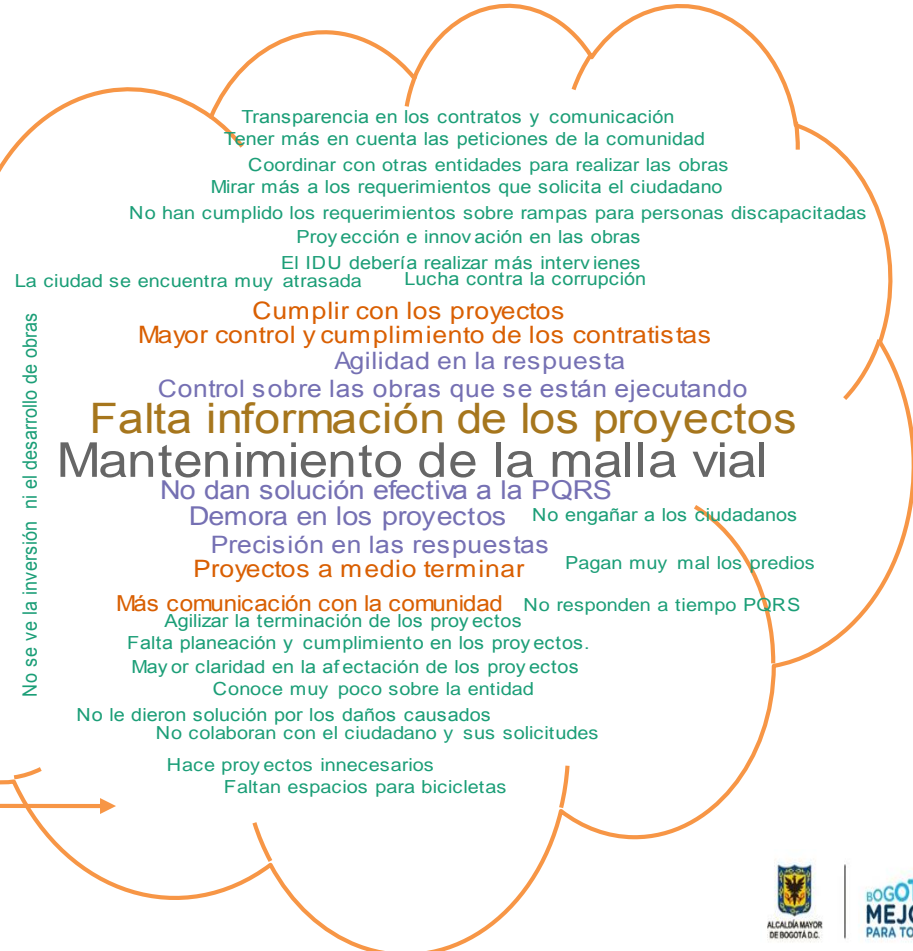
Base: 115 encuestas

¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 205 encuestas

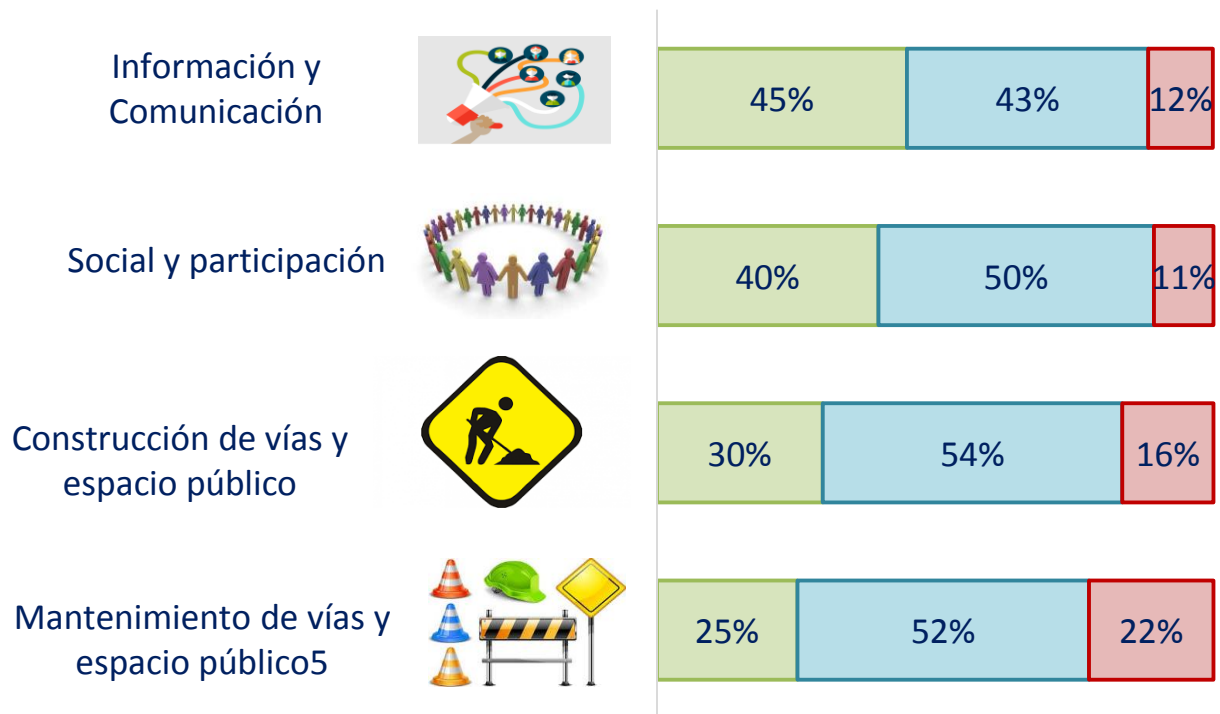
¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 104 encuestas

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 208 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy bien el trámite
Muy buena la gestión del IDU

Agradezco al IDU por la colaboración brindada
Siguen ejecutando proyectos

Total: 8 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Paguen mejor los predios que se van adquirir
Menos trámite en los requerimientos
Capacitación de los funcionarios que atienden
Muy demorados en dar solución a los trámites
Más coordinación entre las entidades
Brindar información concreta de si tienen afectación o no el predio
Dar respuesta al trámite
Atender los requerimientos ciudadanos

Solicite un acceso vehicular y no dan solución
Atención en el Punto móvil
Falta arborización del proyecto

Total: 66 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Incluir la limpieza y descontaminación del canal cedro
Responsabilidad mutua entre el contratista y el IDU.
Están dejando poca cicloruta y mucho andén en este proyecto
Participación de la ciudadanía
Coloquen un punto más cercano
No dejaron bien terminado el proyecto
Terminar pronto la obra
Control y vigilancia los contratistas
Zonas verdes del sector
Planificar bien los proyectos que realizan
Parqueadero para cuando se efectúen reuniones
Mejor terminación de los proyectos que se realizan
Fortalecer las Interventorías
Impacto social sea el esperado
Falta más agilidad en la obra
Inseguridad por predios desocupados

tener en cuenta a la comunidad

Información sobre los proyectos y trámite

Mantenimiento de malla vial
Más agilidad en los proyectos
No deberían trabajar la noche
Basura al rededor del proyecto
No solucionan la afectación predial
Mantenimiento de puente, antejardines, andén
Excelente la Atención del Punto IDU
Más control a los obreros que contratan
Cumpla con los términos de las obras
Debería haber un plan de proyectos para la ciudad
Veeduría del IDU con los contratistas
Fortalecer los canales de comunicación con los líderes sociales
Gente idónea en representación de la localidad
Revisión de áreas urgentes por intervención
No hay planeación de la ciudad

Total : 110 Menciones



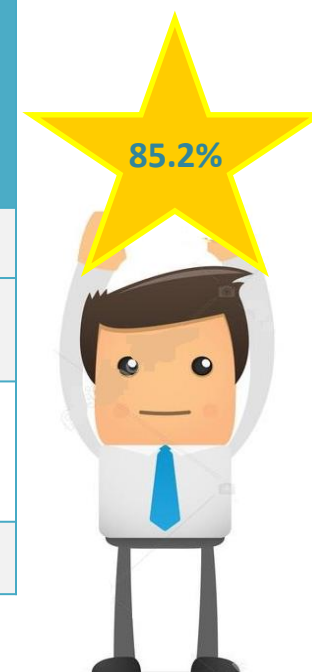
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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
II MÓDULO DE INSTALACIONES FISICAS	90	97	92,78%	79,42%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	165	184	89,67%	87,41%
IV.II. RESPUESTA OTORGADA				67,25%
	97	128	76%	
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	8	115		67,25%



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