

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

Tercer 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 tercer trimestre (Julio+Agosto-Septiembre) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** 399 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

| Canal de atención | Tamaño de muestra |
|-------------------|-------------------|
| Presencial | 29 |
| Telefónico | 16 |
| Virtual | 56 |
| Total | 399 |

- **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:** Julio, Agosto y Septiembre de 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



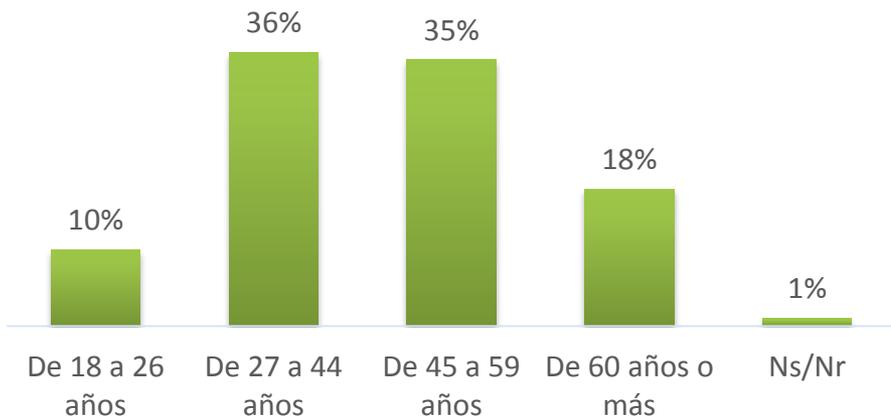
Sexo



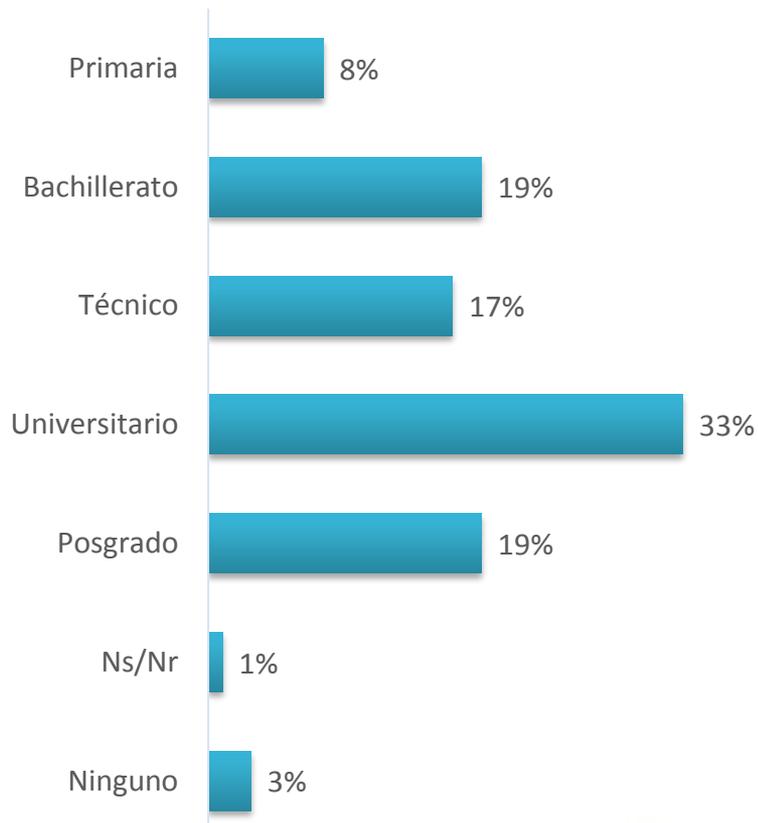
53%

47%

Edad



Nivel educativo



Base: 399 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



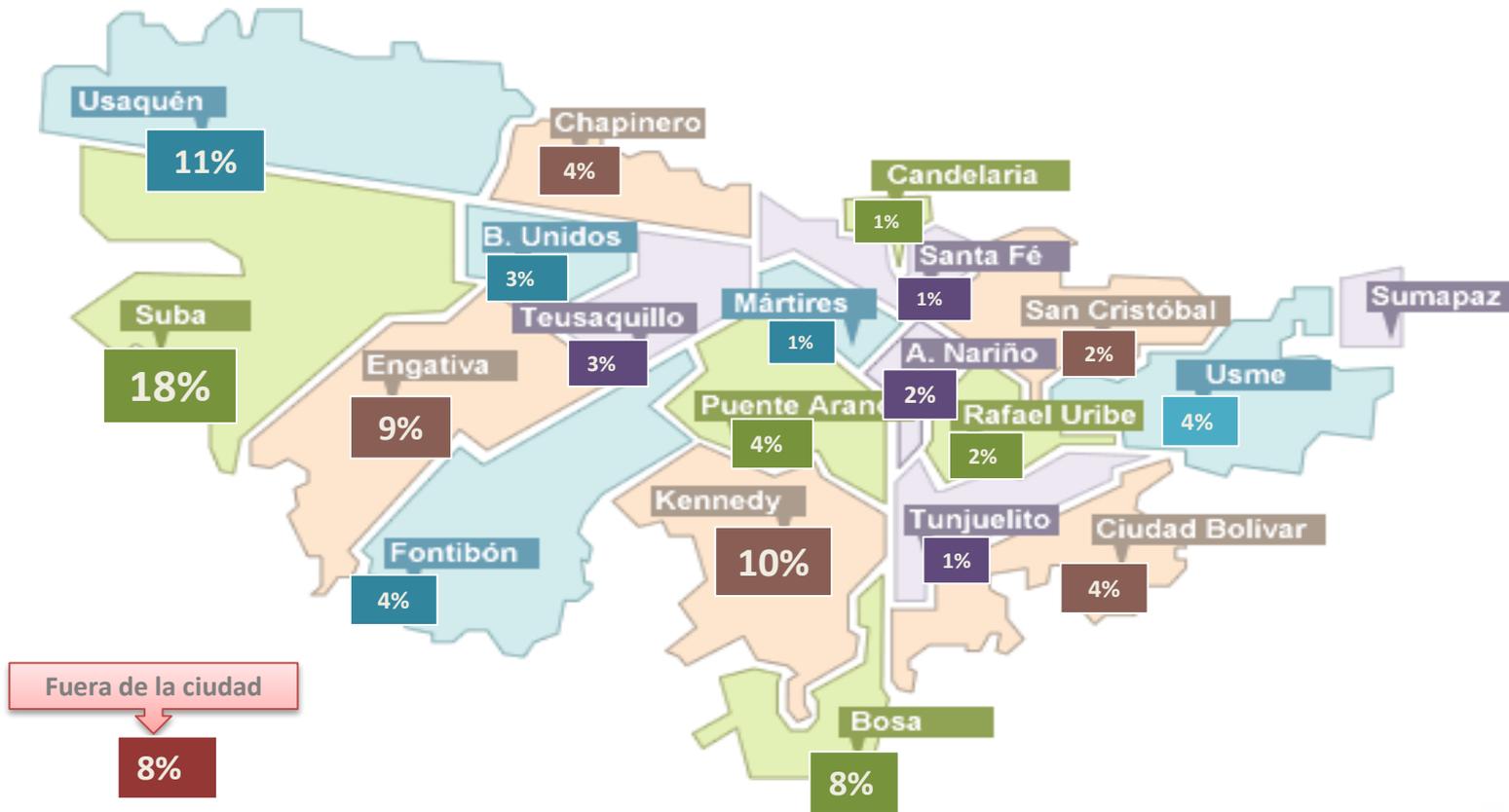
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 399 encuestas

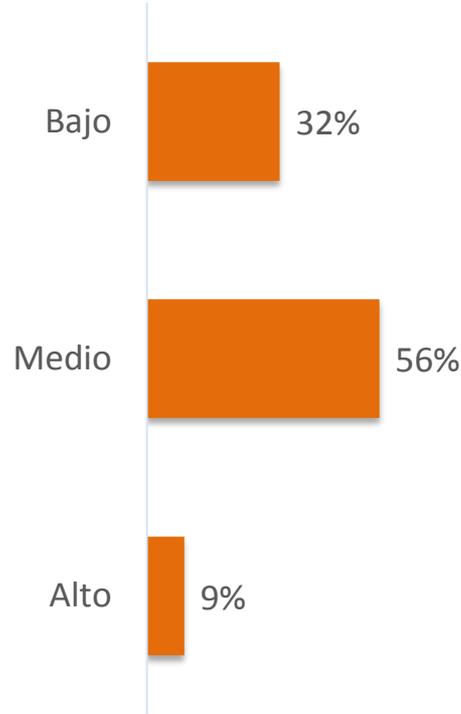


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

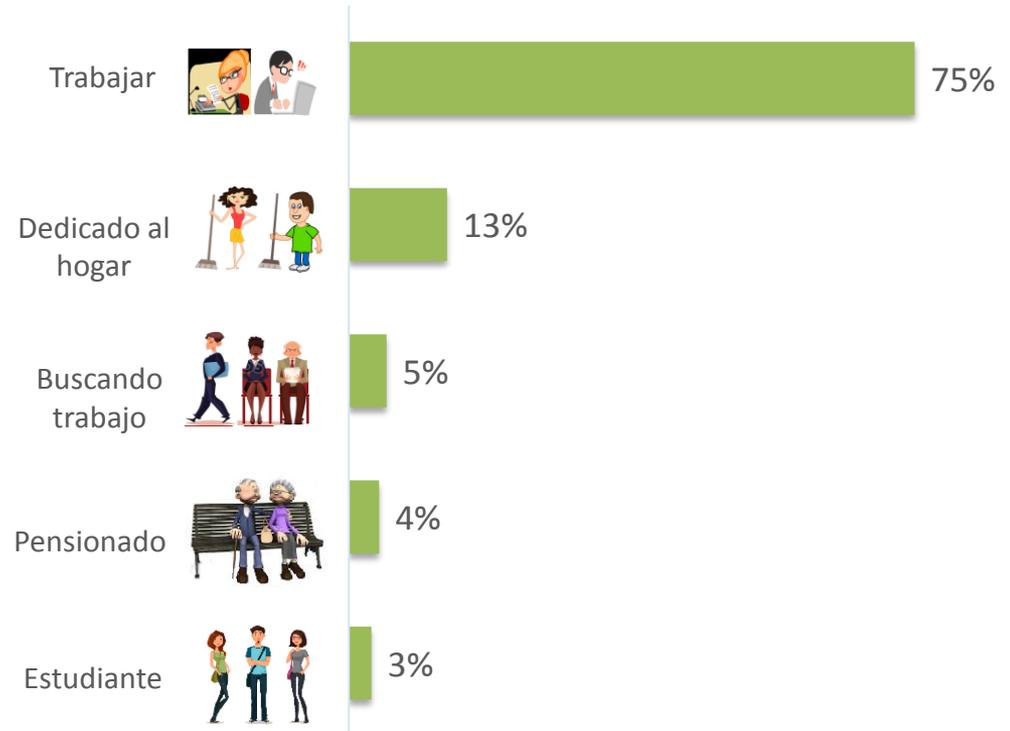
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano

Estrato socioeconómico

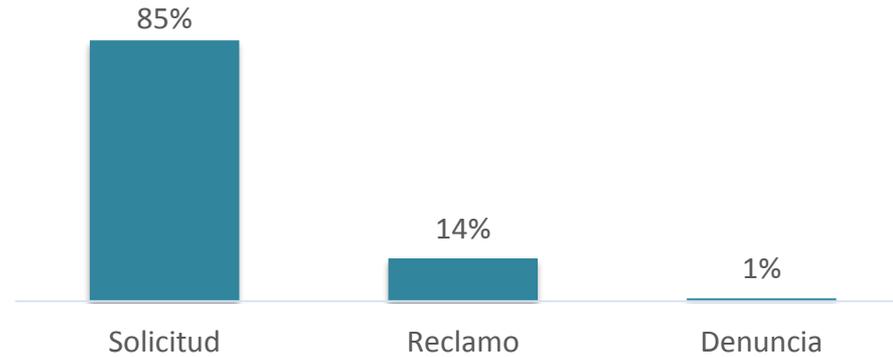


Ocupación



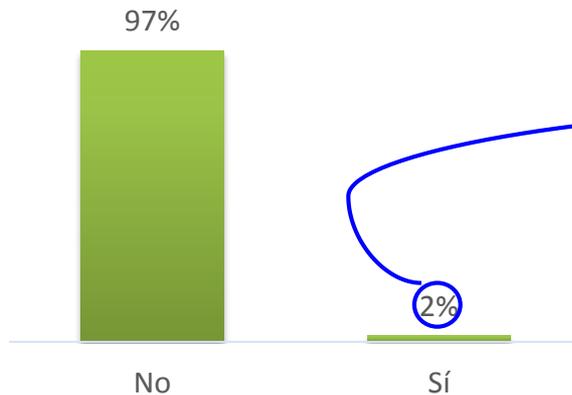
Base: 399 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 399 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 399 encuestas

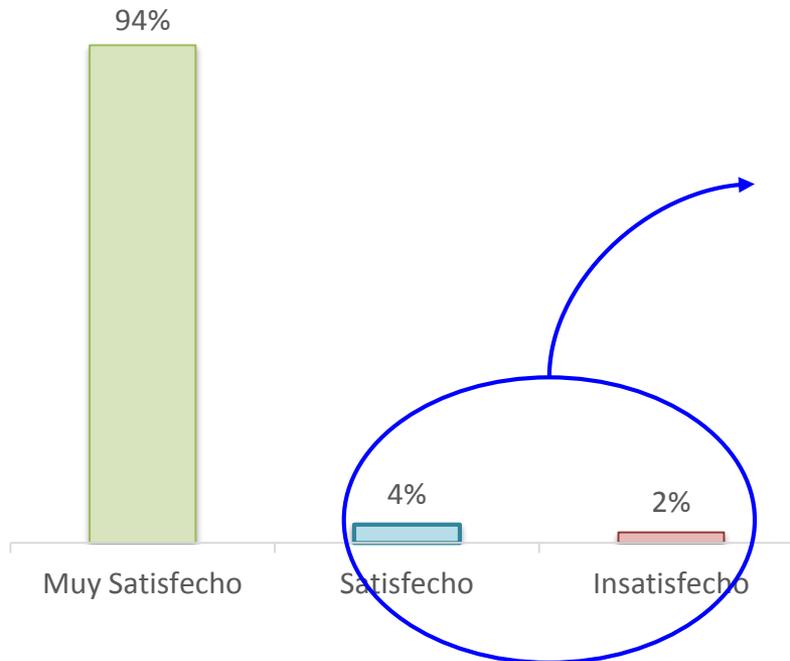
¿Qué tipo de discapacidad?

| Discapacidad | Total personas |
|--------------|----------------|
| Motriz | 5 |
| Cognitiva | 1 |
| Visual | 1 |
| Auditiva | 1 |

Base: 8 encuestas

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

- Satisfacción General



Base: 399 encuestas

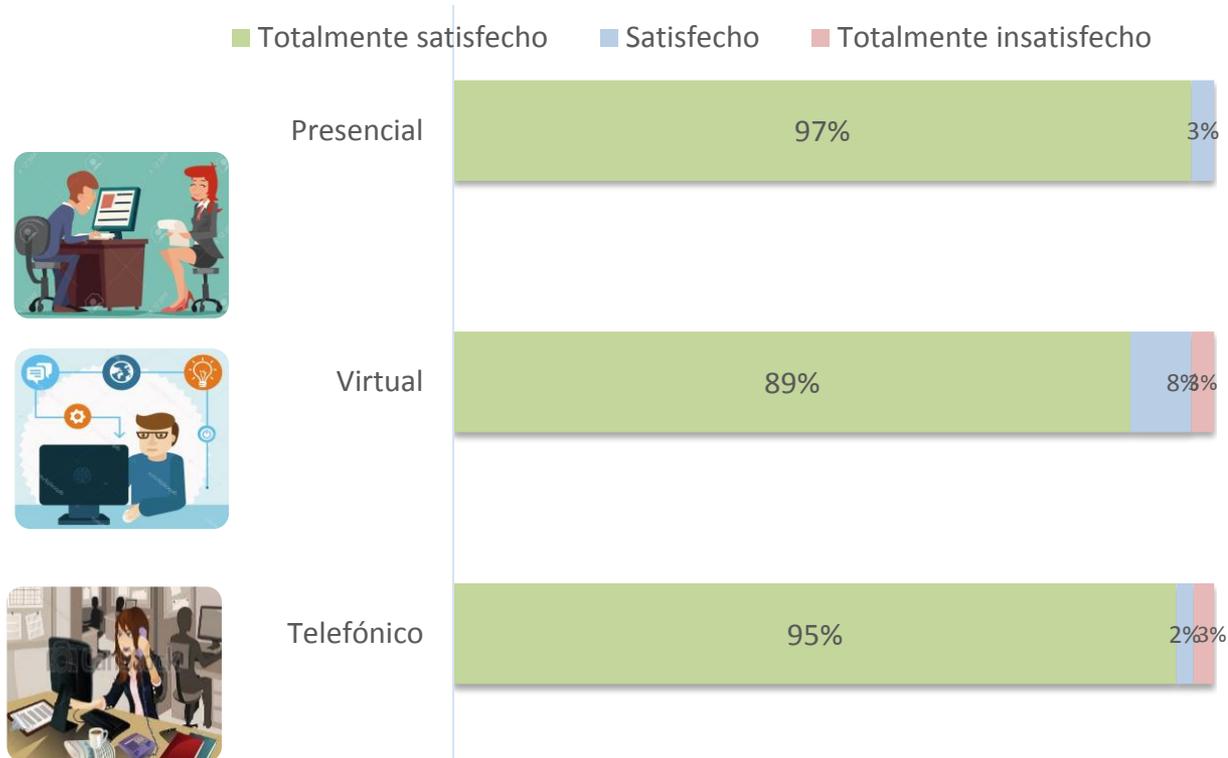
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

| Respuesta | Número de menciones |
|--|---------------------|
| Falta mas información a la solicitud | 5 |
| Demasiado tiempo tardan en responder | 4 |
| La pagina estaba fuera de servicio | 2 |
| Brindar apoyo a las solicitudes | 1 |
| Falta actualización en la plataforma | 1 |
| Falta mejorar el ingreso para la solicitud del paz y salvo | 1 |
| Mejorar la respuestas | 1 |
| Muy difícil la pagina para encontrar el tramite | 1 |

Base: 16 encuestas

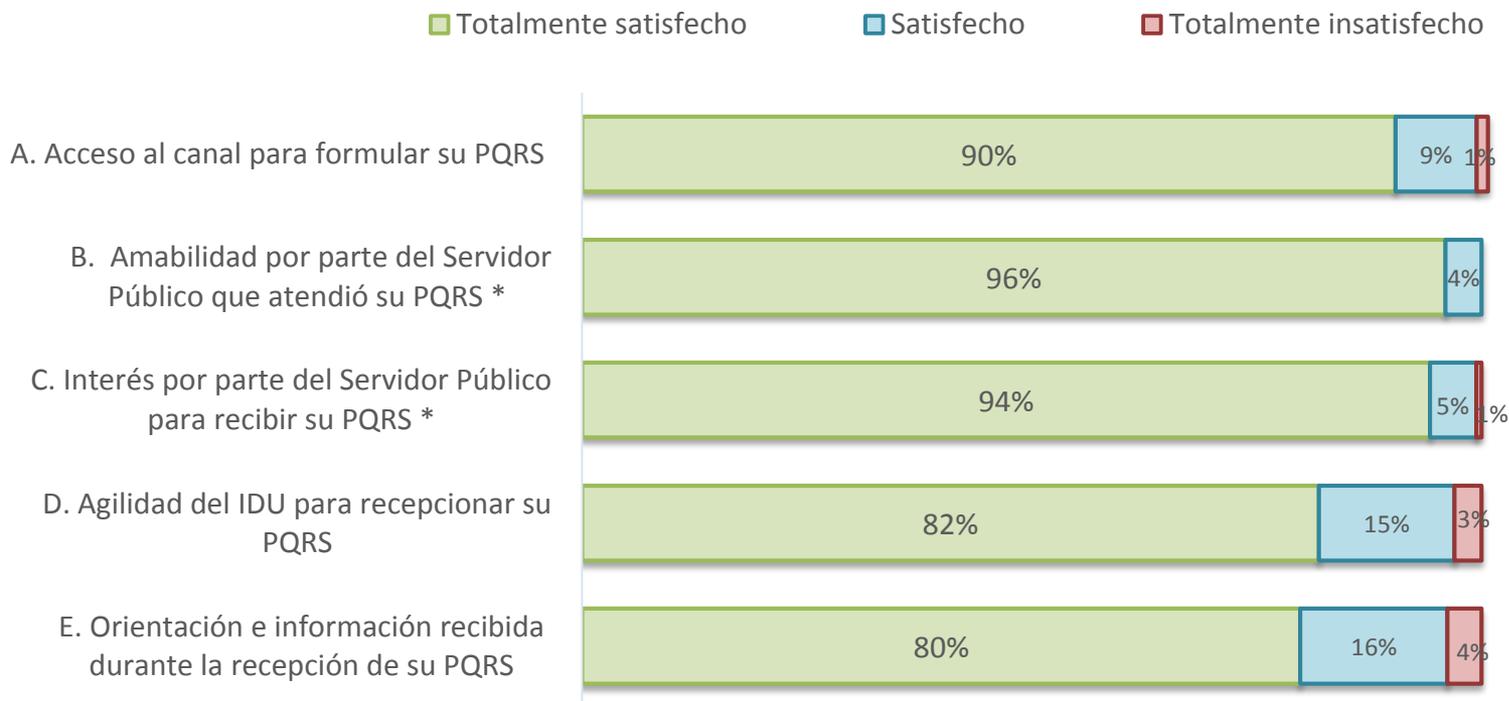
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 399 encuestas

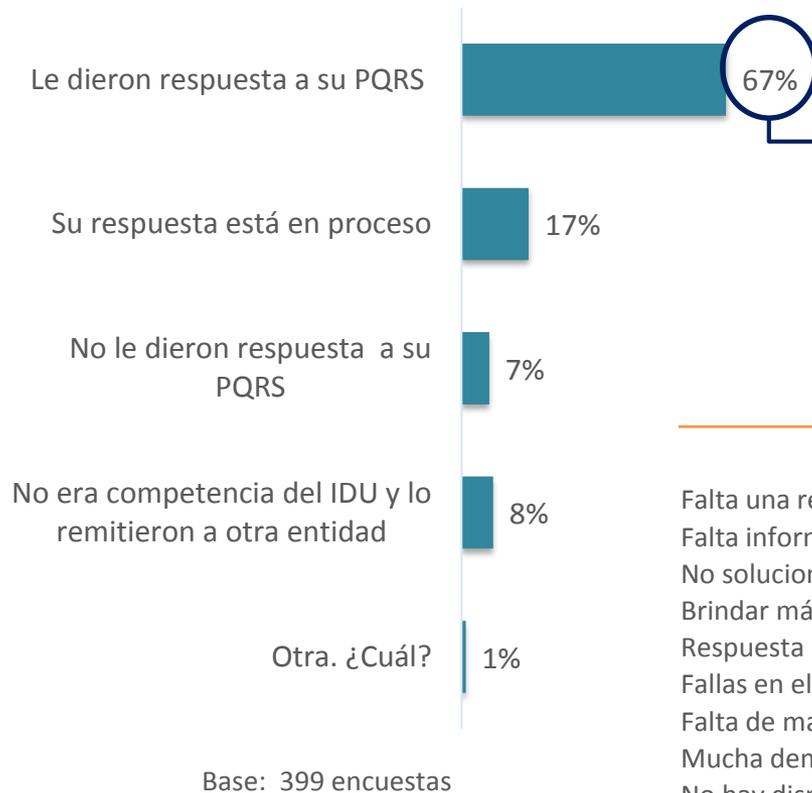
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



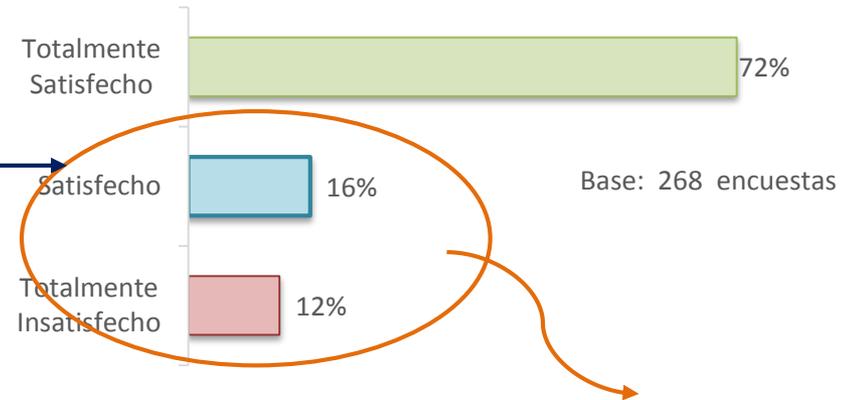
* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 399 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?

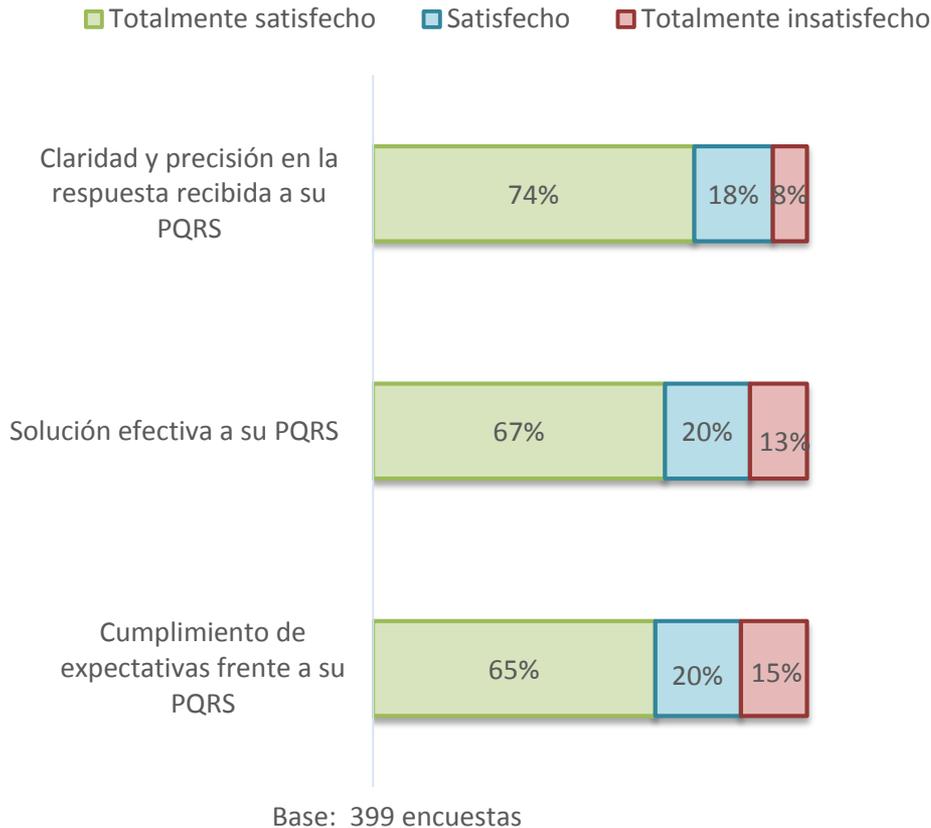


¿Por qué una calificación menor a 5?

| Respuestas | Número de Menciones |
|---|---------------------|
| Falta una respuesta clara y precisa | 43 |
| Falta información concreta sobre los proyectos y tramites | 11 |
| No solucionaron nada | 6 |
| Brindar más información de la solicitud | 3 |
| Respuesta lenta | 2 |
| Fallas en el sistema | 2 |
| Falta de mas información al ciudadano en los requerimientos | 1 |
| Mucha demora en la ejecución del proyecto | 1 |
| No hay disposición del IDU para colaborarle a la gente | 1 |
| No la enviaron respuesta por medio electrónico | 1 |
| No le colaboraron con el listado de las empresas | 1 |

Base: 72 menciones

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

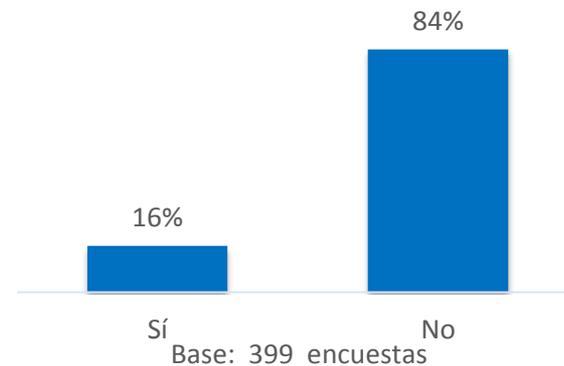


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



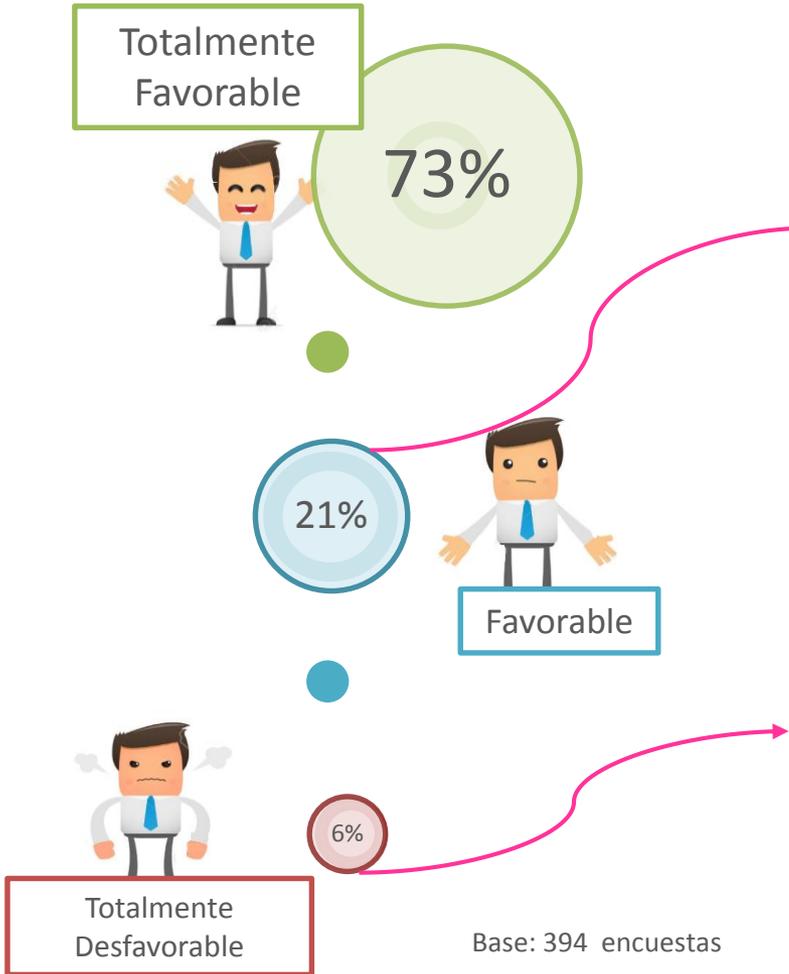
Base: 399 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



4. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

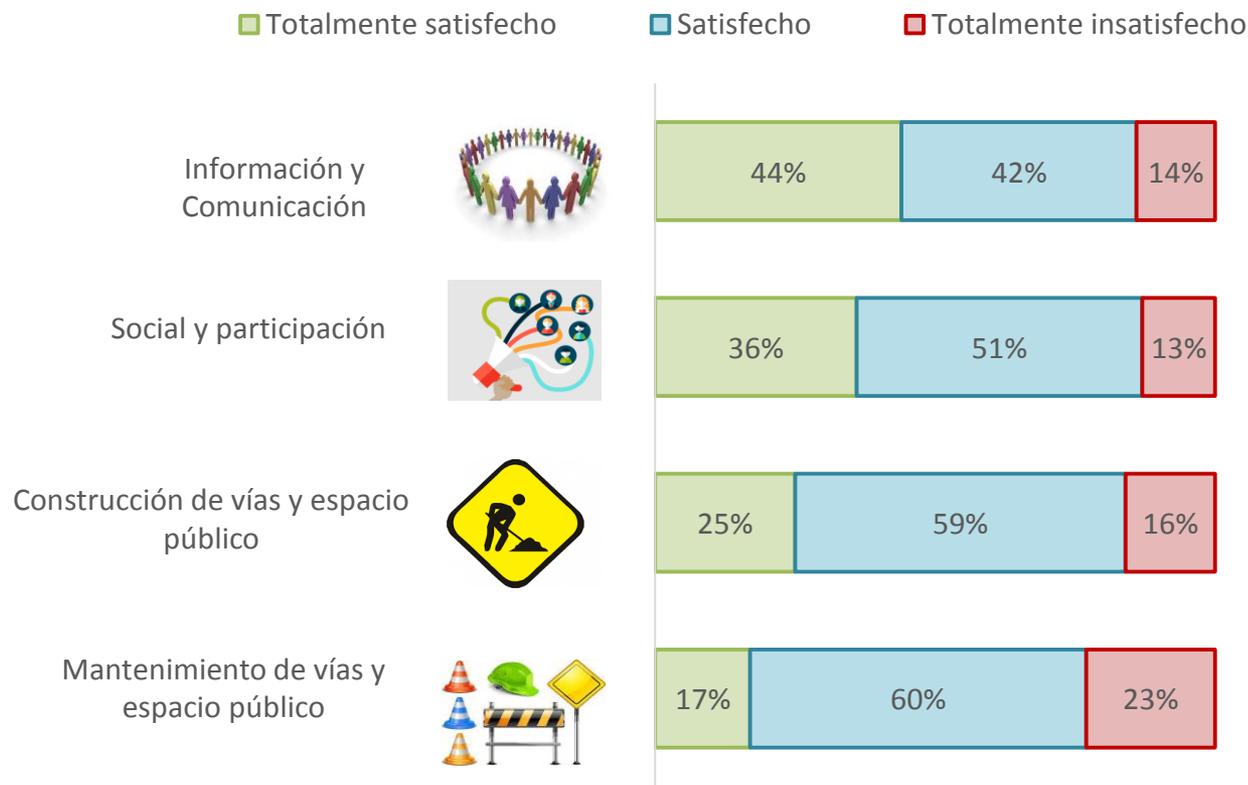
No nos tienen en cuenta, no nos quieren colaborar, aparte de esto no tienen en cuenta la realidad en la que vivimos
 Porque el IDU, le expropia la casa No responden, por los daños causados
 Papeleos para algún trámite
 Más oportunidades para los ciudadanos dentro de la entidad
 Dificultades en la planeación y ejecución efectiva de proyectos
 En valgan los sueldos sin verificar si es la persona o no
 No cumplen con las solicitudes Sectorización del distrito y poca integralidad
 Se realizan embargos y cobros exagerados cuando realmente no se hace un contacto con la ciudad:
 No tienen el desarrollo urbano Más agilidad en las respuestas de los trámites
 Falta mucho por mejorar Falta más control sobre los proyectos
 Mejorar cada día los proyectos No dan respuestas al trámite
No han brindado solución a los requerimientos
 proyección en Plan de Desarrollo Mayor control social en las obras
Mantenimiento de la malla vial
Falta información y comunicación a la ciudadanía
 Falta cumplimiento y control a contratistas Mejorar el desarrollo de la ciudad
 Incumplimiento con los trámites Conozco muy poco del IDU
 Casi no se ve la inversión
Claridad de las respuestas
 Falta mayor contacto con la ciudadanía Hechos de corrupción
 Falta coordinación entre el IDU y las interventorías
 Falta Comunicación interinstitucional
 Mejorar la participación ciudadana
 Hacer labores de reconocimiento preventivo
 Mal estado de en el sistema de alcantarillado
 Muy demorados en responder los reclamos y peticiones
 No hace arreglos con buenos materiales
 Se simplifique la documentación para los trámites
 Colaborar al ciudadano y sus solicitudes
 Consulta a la ciudadanía afectada por los proyectos

Muchos problemas con contratistas debido a poca interventoría

que se van ejecutar en las localidades
ir todo lo que se escucha por noticias

Base: 107 menciones

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



Base: 394 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

La Imagen del Instituto de Desarrollo Urbano ha mejorado
Muy buena la gestión del IDU
Seguir informando a los ciudadanos sobre los proyectos

Total: 15 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Mejores mecanismos para escalar los tramites
Mejorar la atención al ciudadano
Agilizar la devolución de dinero

Dar pronta solución al trámite

Dar respuesta clara y precisa

Muy buen atención

Fallas en la plataforma para realizar el trámite
Definir los predios con afectación predial
Capacitar a funcionarios para que informe a los ciudadanos
Aplicar la ley 742
Que inviertan bien lo de la valorización

Total: 107 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Colocar reductores de velocidad para prevenir accidentes
Arreglar el túnel que va a Villavicencio
Insatisfecho con los programas propuestos por la actual administración
Mayor control a los procesos interinstitucionales
Iniciar obra de la Av. Alsacia
Actualizar los proyectos en la página web
Cumplimiento en los proyectos
Más claridad en los procesos y contratos
Más participación a la ciudadanía

Arreglo de la malla vial

Mantenimiento del espacio público
Mayor control a contratistas Proyecto de Cicloruta no es necesario
Garantizar la durabilidad de las materiales utilizados en las obras
Dar terminación al ciclo contractual de los proyectos
Hacerle seguimiento a los proyectos Terminar las obras por completo
Más compromiso con el ciudadano
Rendición de cuentas y audiencias públicas
Los proyectos que se prioricen se cumplan y no se desvíen los recursos
Construcción del puente peatonal
Mejorar las intervenciones de las Ciclovía
Contratar con gente que trabaje en las obras para que no sean tan lentas

Total: 75 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 | 399 | 377 | 94,49% | 88,5% |
| Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad | 399 | 4 | 1,00% | 68,79% |
| Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad | 394 | 288 | 73,10% | 30,65% |



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.