

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

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 en el punto IDU
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto IDU durante el Tercer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** 265 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

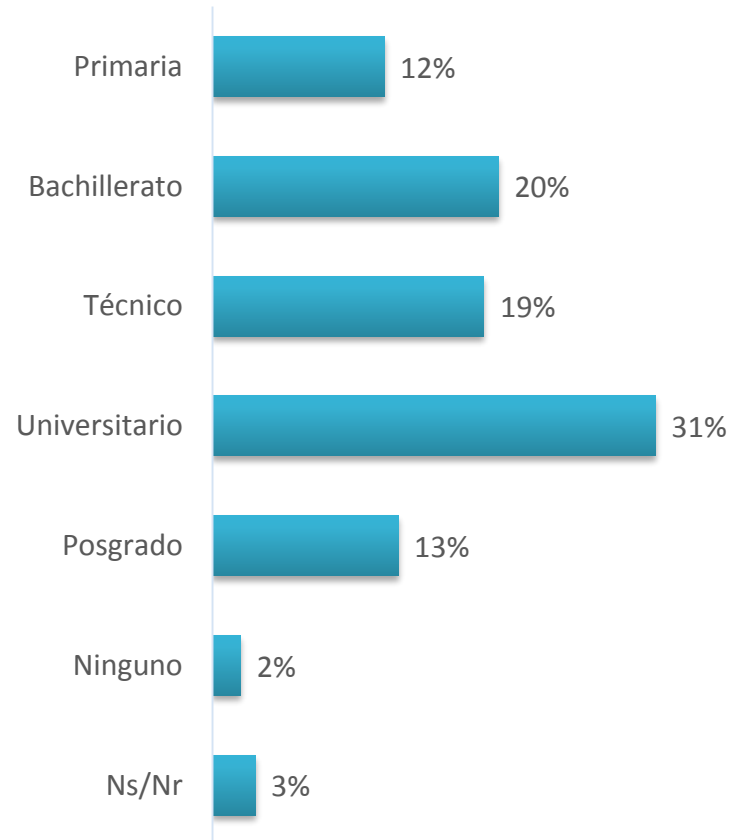
Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	164
Telefónico	59
Virtual	42
Total	265

- **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-Septiembre de 2018

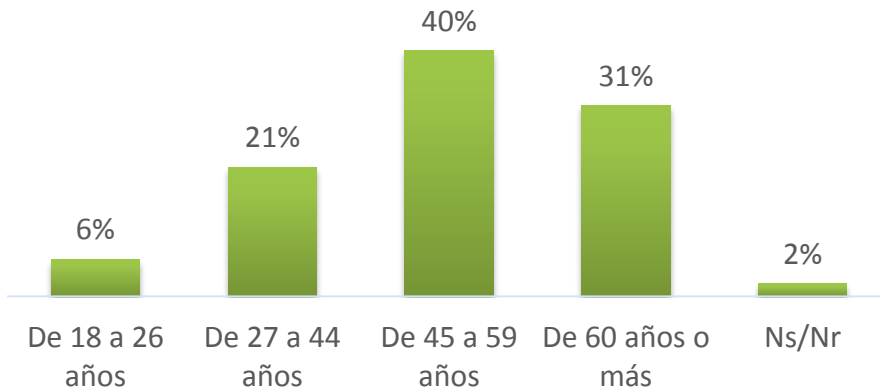
Sexo



Nivel educativo



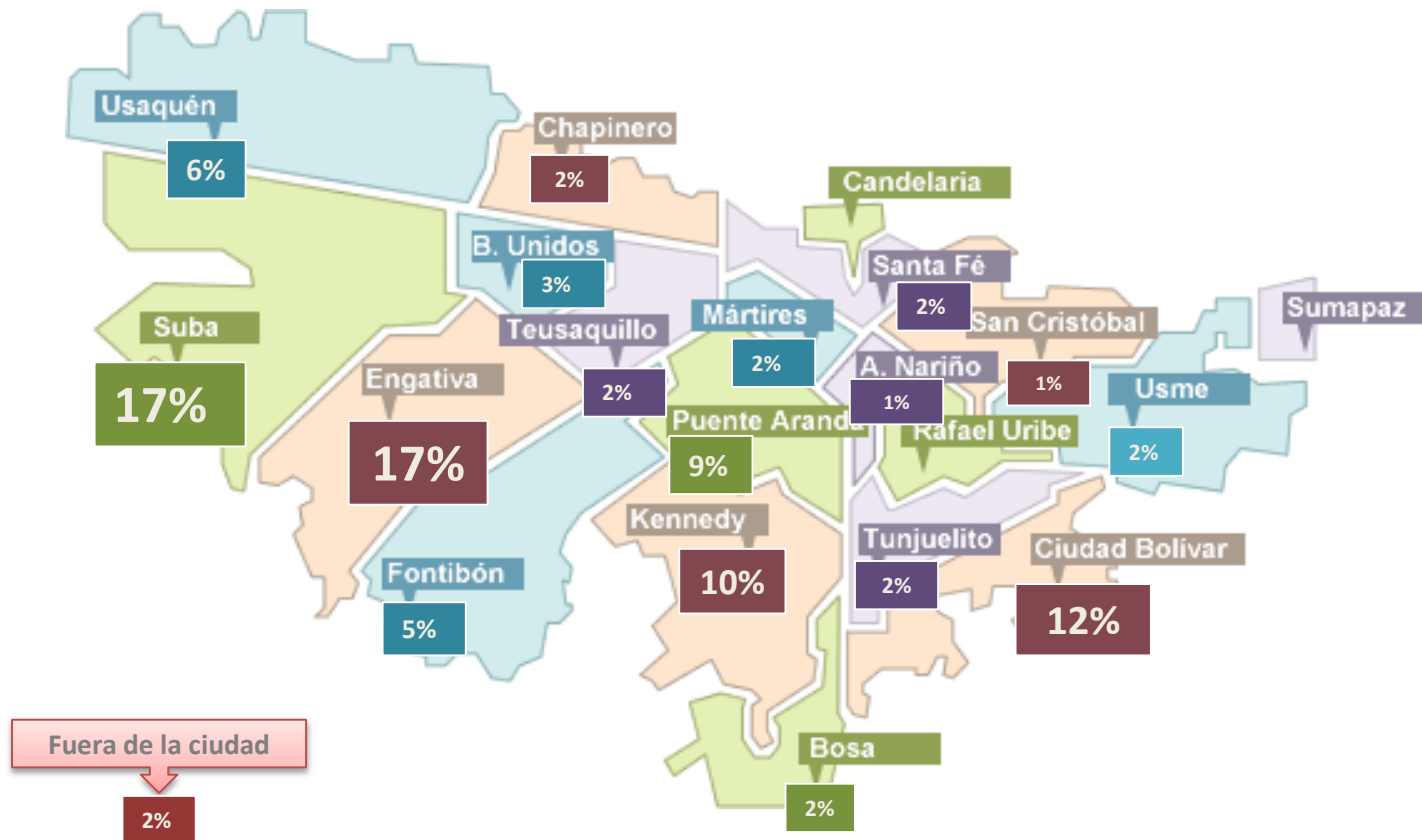
Edad



Base: 265 encuestas

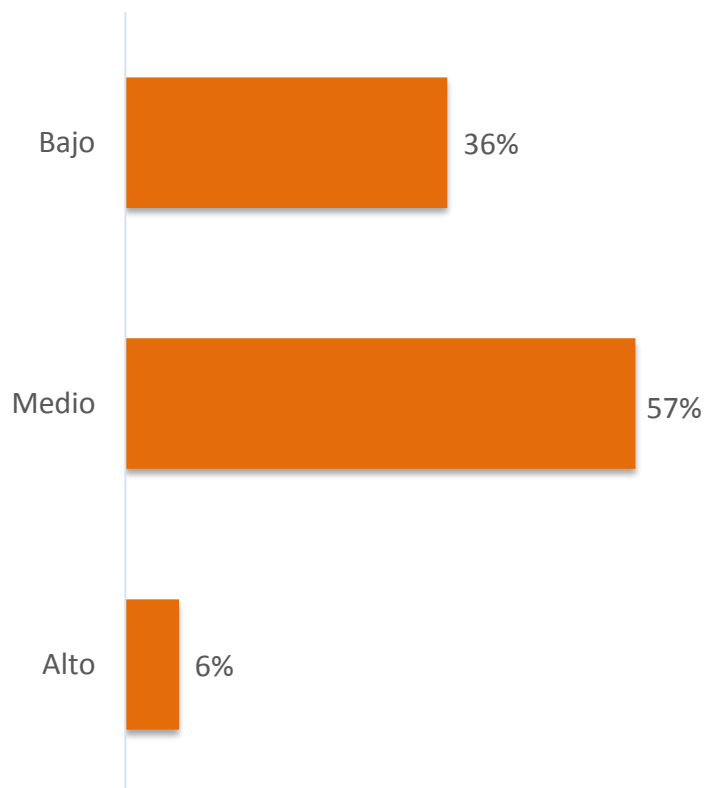
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿En que localidad vive?

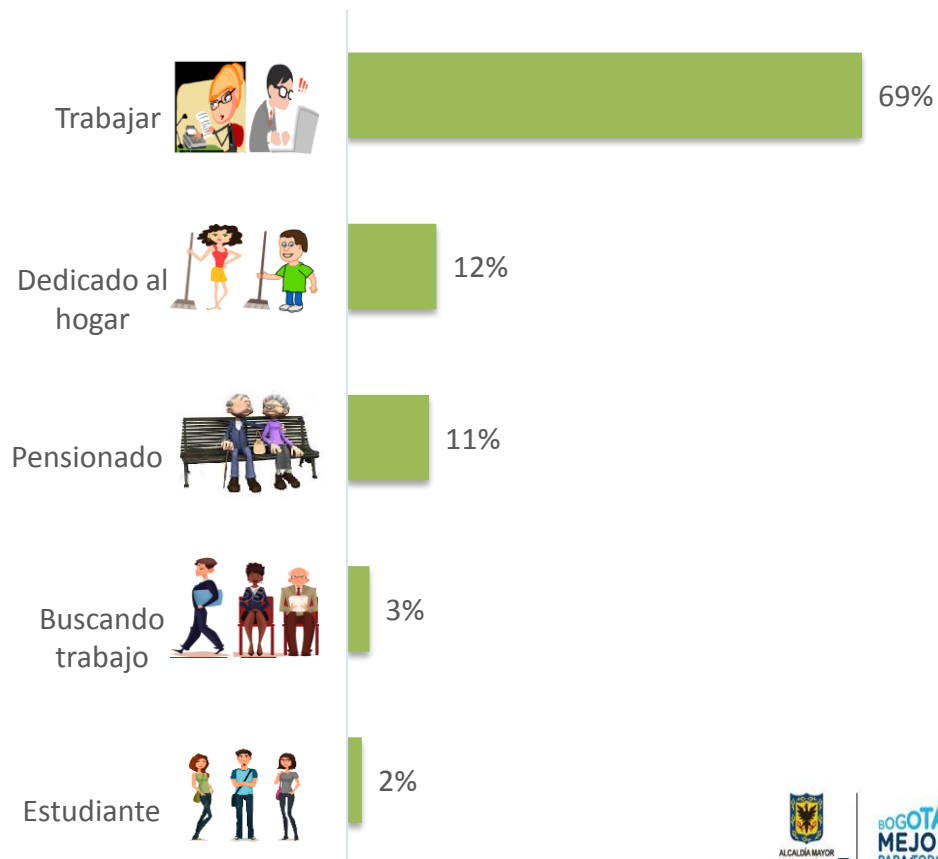


Base: 265 encuestas

Estrato Socioeconómico



Ocupación



Base: 265 encuestas



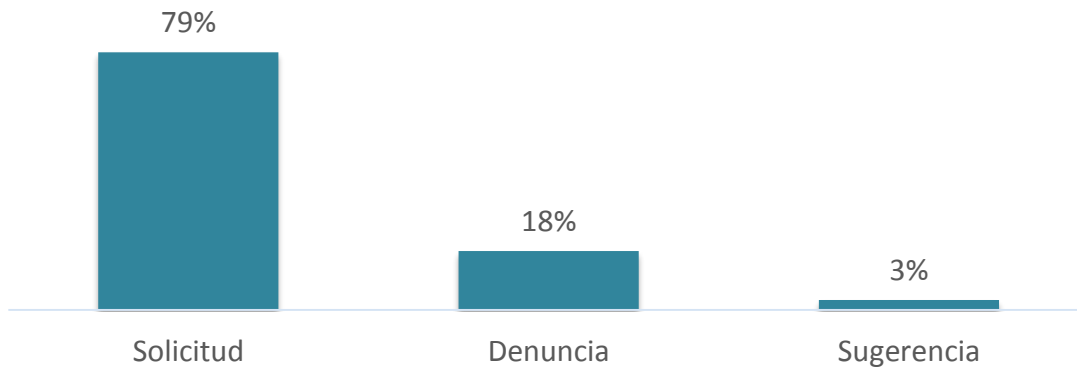
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

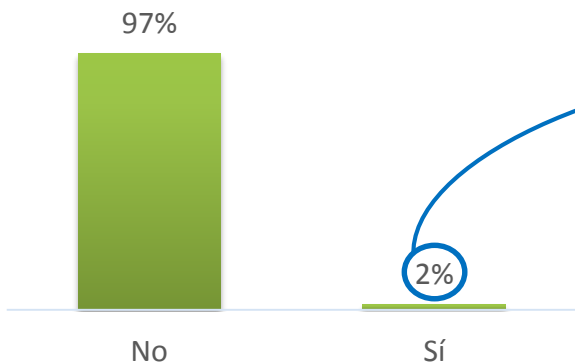


Tipo de requerimiento



Base: 265 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 265 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	4
Cognitiva	2

Base: 6 encuestas

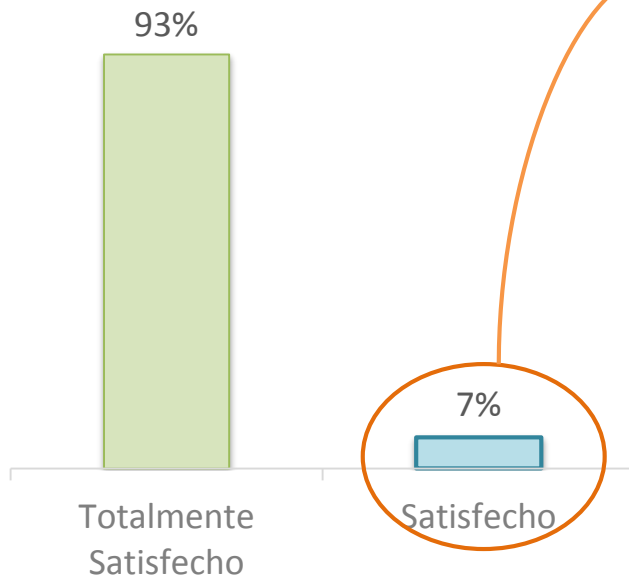


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

- Satisfacción General



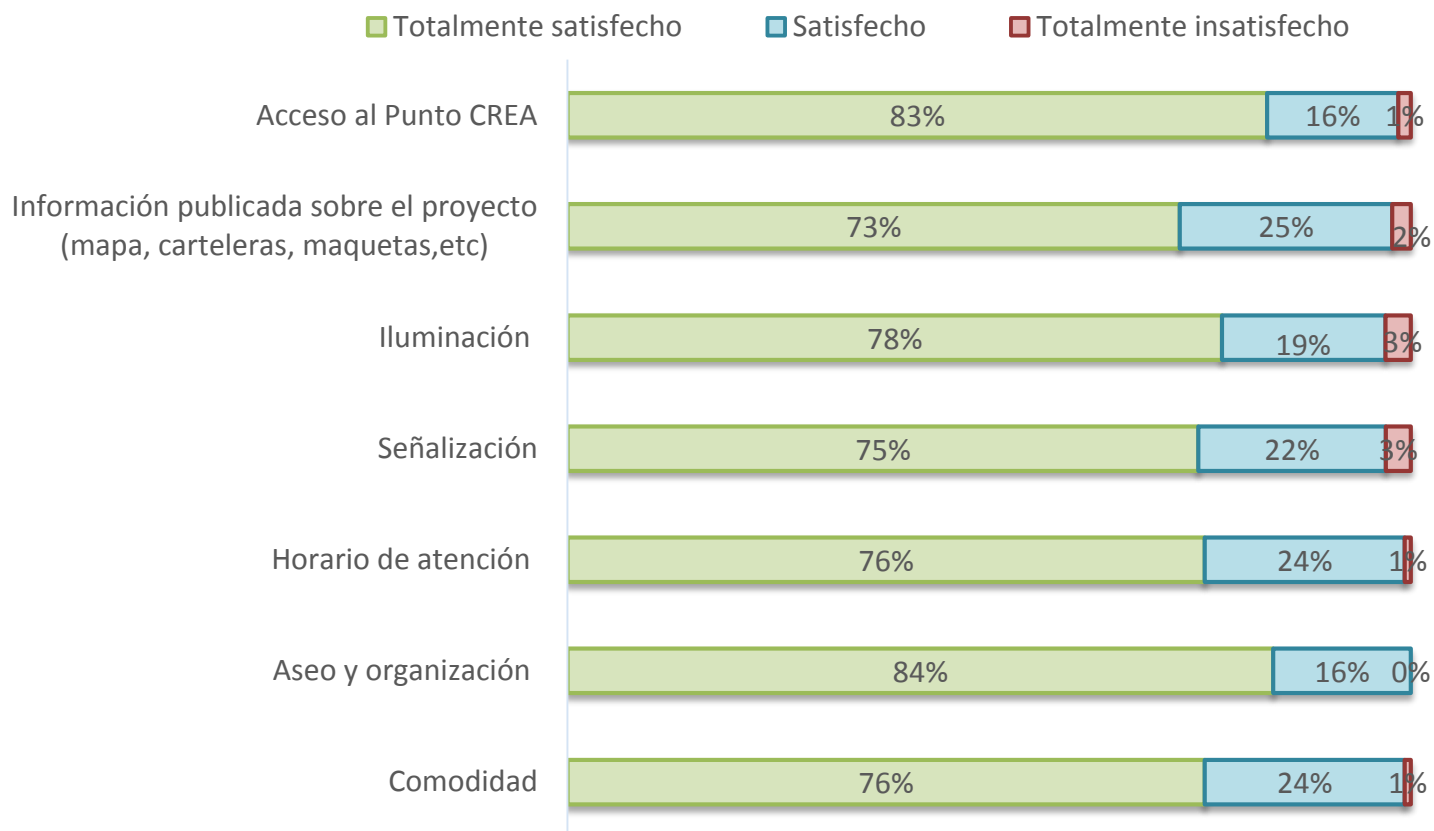
Base: 137 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
El sitio no esta adecuado	5
Esta muy lejano	1
Falta Iluminación	1
Mayor visibilidad	1

Base: 8 encuestas

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



Base: 135 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

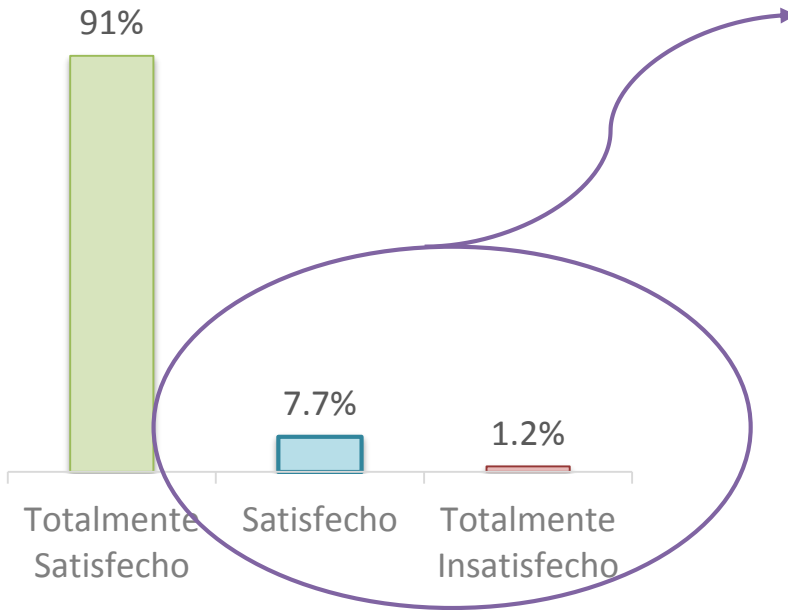
3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto IDU



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**



Base: 260 encuestas

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

Respuesta	Número de menciones
No han dado respuesta efectiva a la solicitud	3
Falta información clara y precisa	3
Difícil la comunicación	2
Le toco ir en varias ocasiones	2
Buena respuesta pero no fueron tan amables	1
Deberían atender continuamente	1
Falta más agilidad en las repuestas	1
Mucha demora	1
Se demoran en contestar el teléfono	1

Base: 15 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

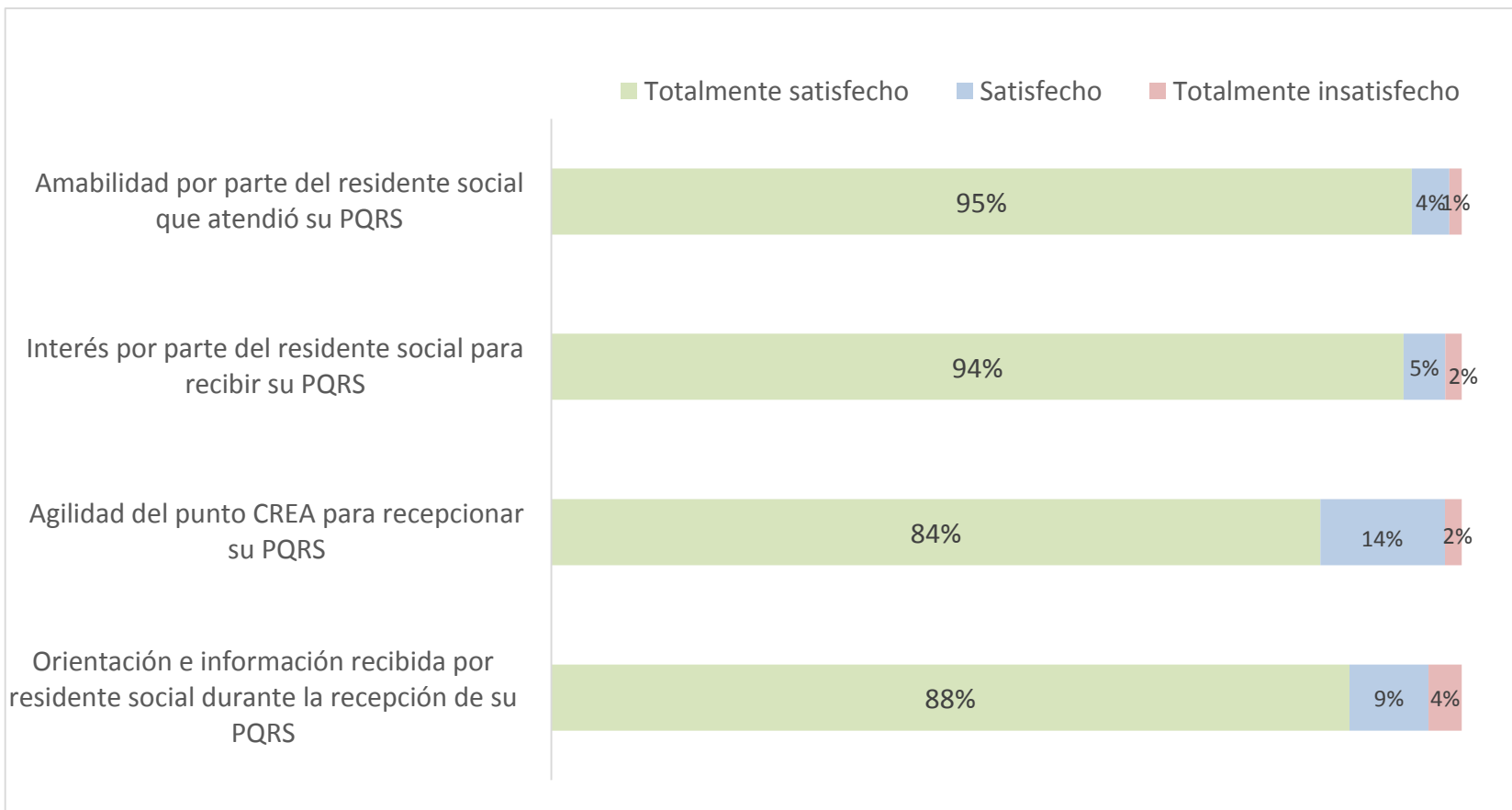
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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



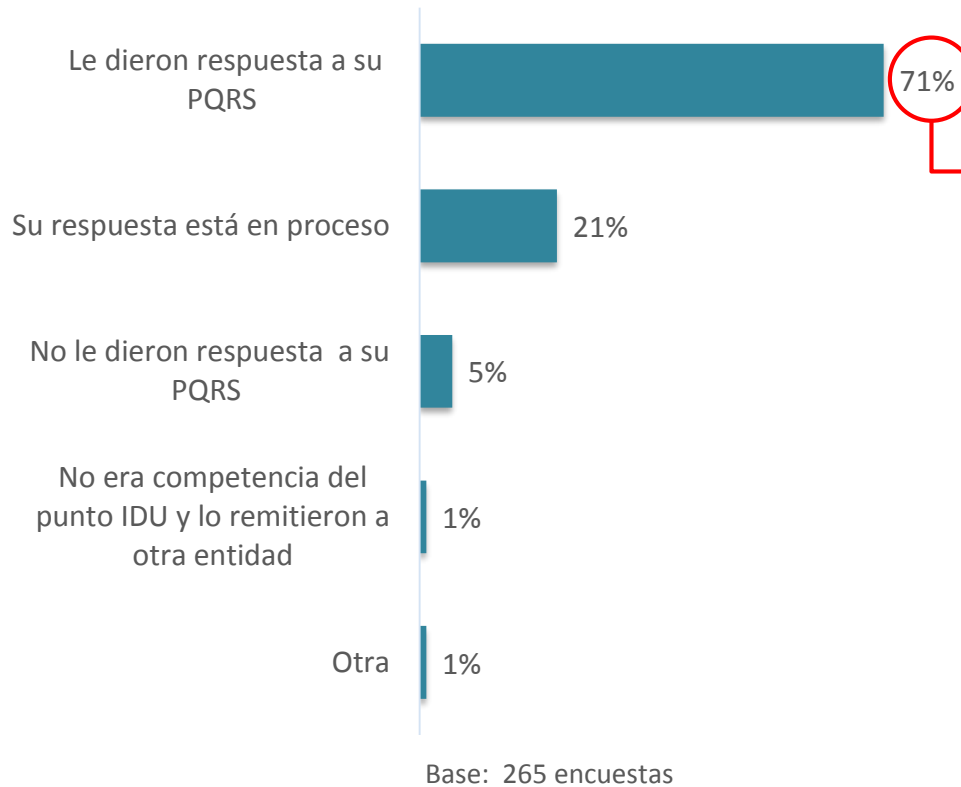
Aplica solo para los canales Presencial

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

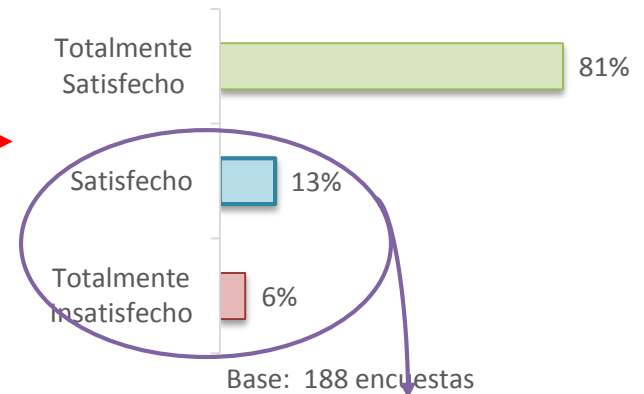


Base: 219 encuestas

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



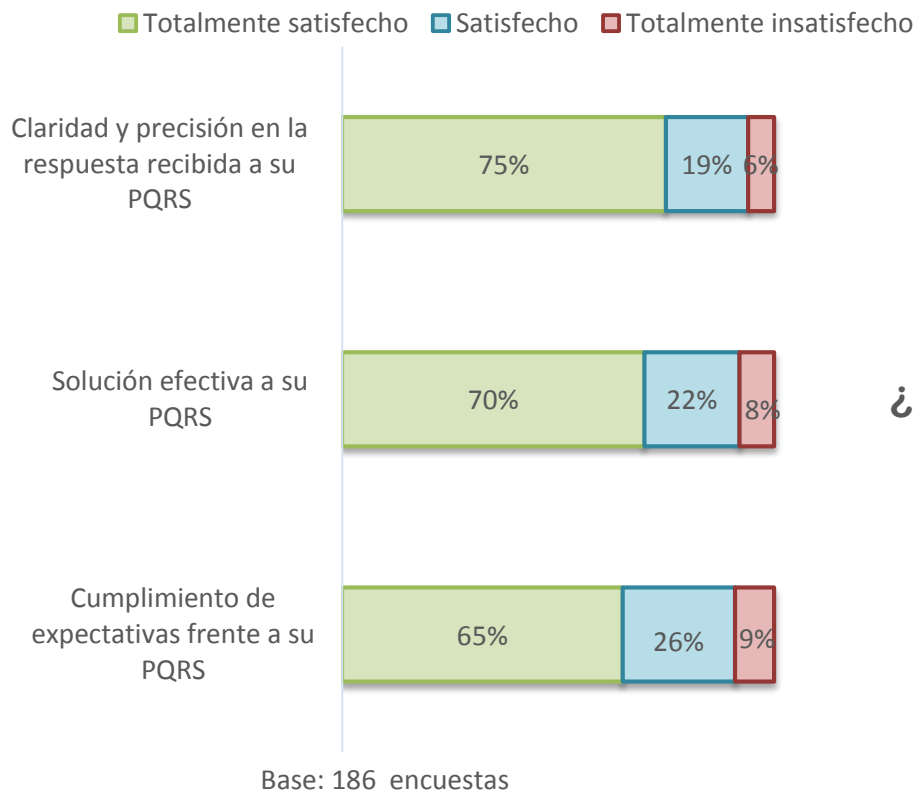
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



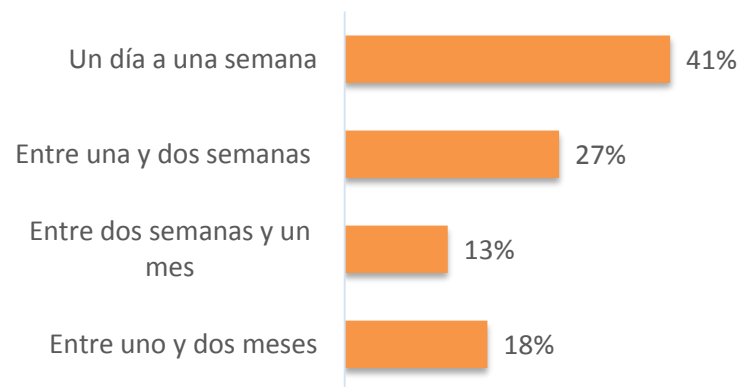
Respuesta	Número de menciones
Falta información clara y precisa	18
No existe una solución efectiva	5
Falta gestión interinstitucional	3
No dan una respuesta efectiva	4
Demora en la respuesta	1
Falta actitud para atender al ciudadano	1
Arreglo de malla vial	2
Obra inconclusa	2

Base: 36 encuestas

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

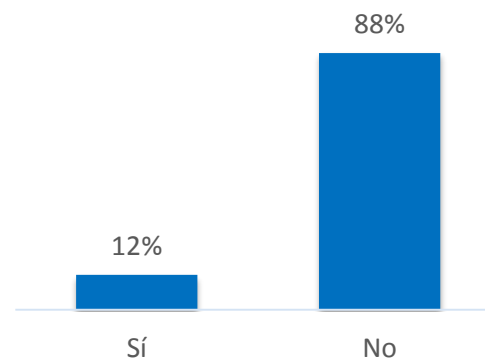


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



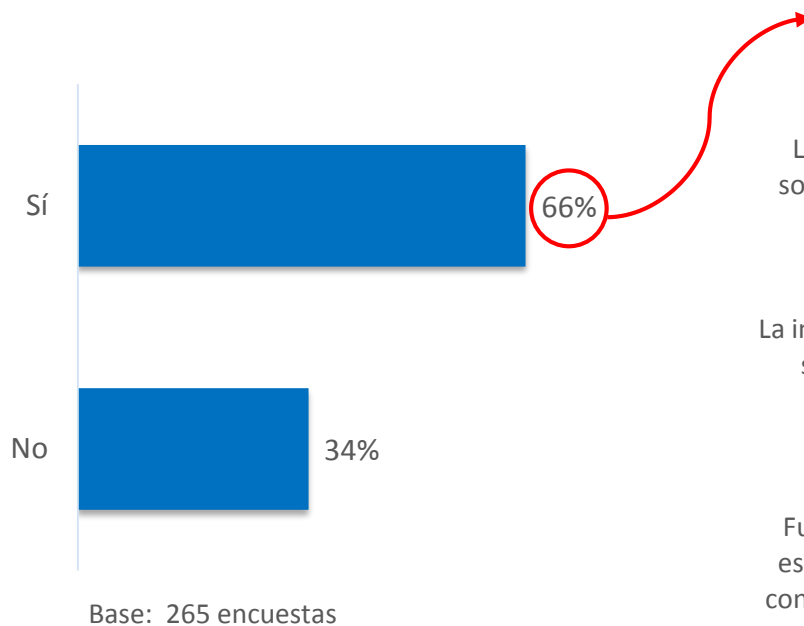
Base: 265 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

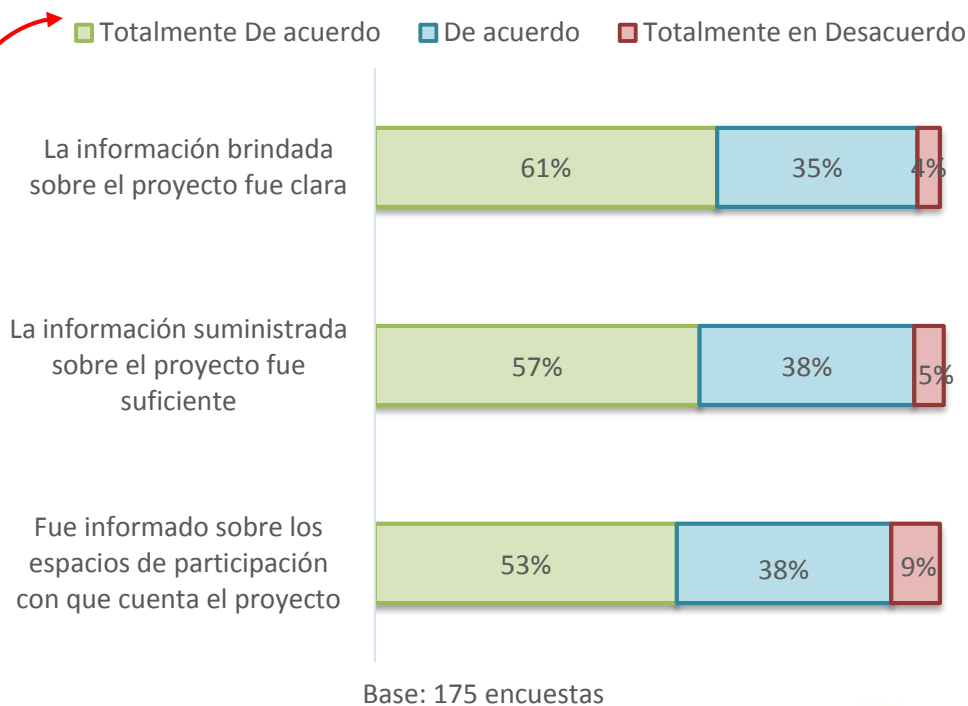


Base: 265 encuestas

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



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

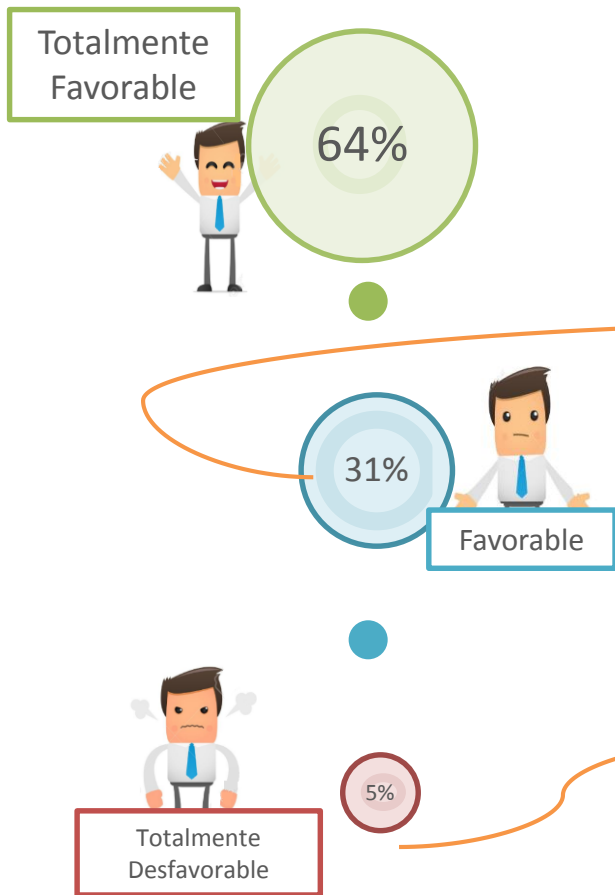




6. Módulo de Imagen



¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 263 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

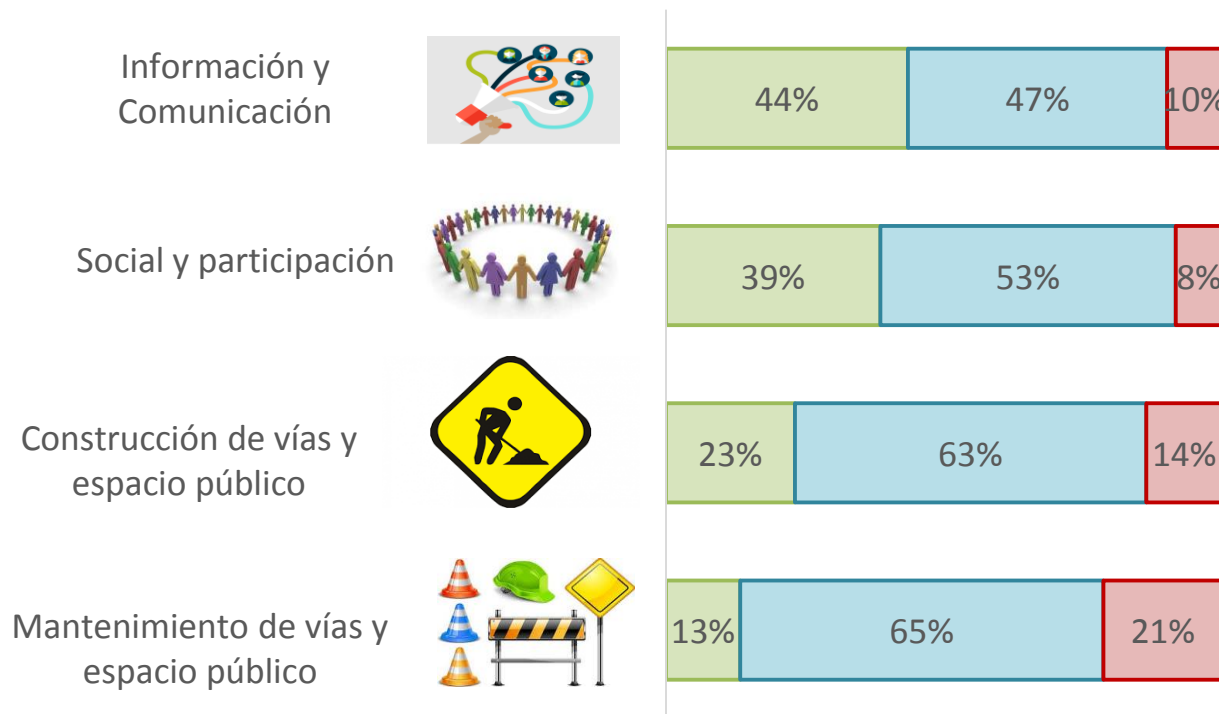
- No está de acuerdo con la compra del predio
- No cumplen con los pagos del obrero
- Cobros de impuestos y pocas obras
- Fallas en la adquisición de predios
- En desacuerdo con algunos proyectos como TM por la 7 y la Av. 68
- Dar continuidad en los proyectos
- Más control sobre materiales utilizados en los proyectos
- Más compromiso con los ciudadanos
- Compromiso del funcionario para atender al usuario
- Falta de más compromiso con los ciudadanos
- Mucha tramitología
- Mayor control a contratistas
- Demora en los proyectos
- Mantenimiento de malla vial
- Falta información sobre los proyectos
- Compromiso con los proyectos
- Mejorar inversión
- Tiempos de respuesta
- Más presencia en los territorios
- Mejorar la gestión del IDU
- Problemas de transparencia
- Falta planeación y ejecución de obras
- Pagan muy bajo los predios
- La compra de predios el pago sea justo
- Falta rapidez, calidad, cumplimiento en los proyectos
- Muchas obras inconclusas
- No deberían ampliar la autopista norte
- No dejan descansar a los ciudadanos con esas obras nocturnas
- Se han priorizado proyectos no urgentes

Base: 98 encuestas



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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 263 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muchas felicitaciones cuenten con la comunidad

Buena gestión del IDU

Total: 5 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Manejar un lenguaje claro y concreto con la ciudadanía

Facilidad de la página web para averiguar los proyectos

No dan respuesta requerimiento

Atender personal idóneo las PQRS

Rápido el trámite

Total: 17 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Que se tenga en cuenta las opiniones de la comunidad

No deben colocar peajes en la autopista norte

Mejorar la calidad del material con el que se realizan los puentes peatonales

Mantenimiento cajas y tapas del alcantarillado

La obra de la 7 nadie da solución ni avanza la obra tampoco

Hacer seguimiento a consorcios para que le paguen a los obreros

Mayor gestión interinstitucional El proyecto está afectando el comercio

Recoger a tiempo los escombros Avisar con anticipación las reuniones

Verificar obras las están dejando mal terminada

Escenarios de Participación ciudadana

Agilidad en los proyectos

Realizar las reuniones los sábados

Mantenimiento de malla vial

Socializar los proyectos que se realizan en la localidad

Control de proyectos

Solucionar afectación causadas con el proyecto

Mejor planeación y vigilancia en los proyectos

No sigan realizando obras en la noche no están dejando dormir

Falta señalización

Información clara sobre los proyectos a realizar

La construcción de Transmisible no está terminada y está afectando

Las cicloruta que pasa por la Cali está mal diseñadas

Mejorar en aspectos comunicativos a la ciudadanía

Muchas felicitaciones cuenten con la comunidad

Permitirle el ingreso al parqueadero en cual quiere horario es su medio de trabajo

Verificar la base de datos para realizar las encuestas

Mejorar el acabado de los proyectos

Total :104 Menciones



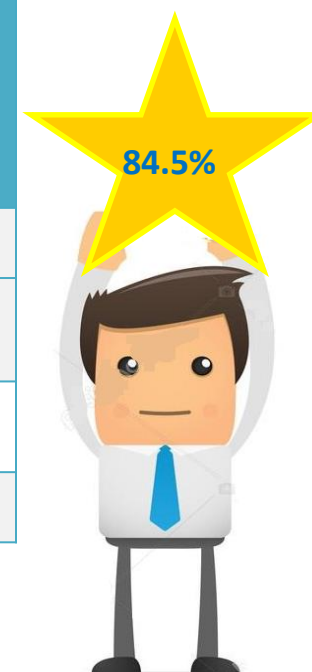
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 FÍSICAS	137	128	93,43%	77,5%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	260	237	91,15%	90,1%
IV.II. RESPUESTA OTORGADA	187	151	80,75%	69,9%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	175	106		57,2%



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