

# 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

## Cuarto 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 cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** 381 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	101
Telefónico	64
Virtual	216
<b>Total</b>	<b>381</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:** Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018



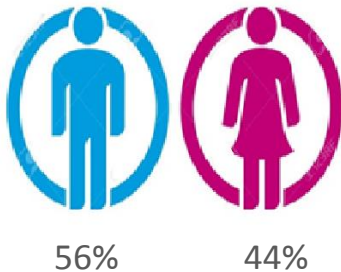
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

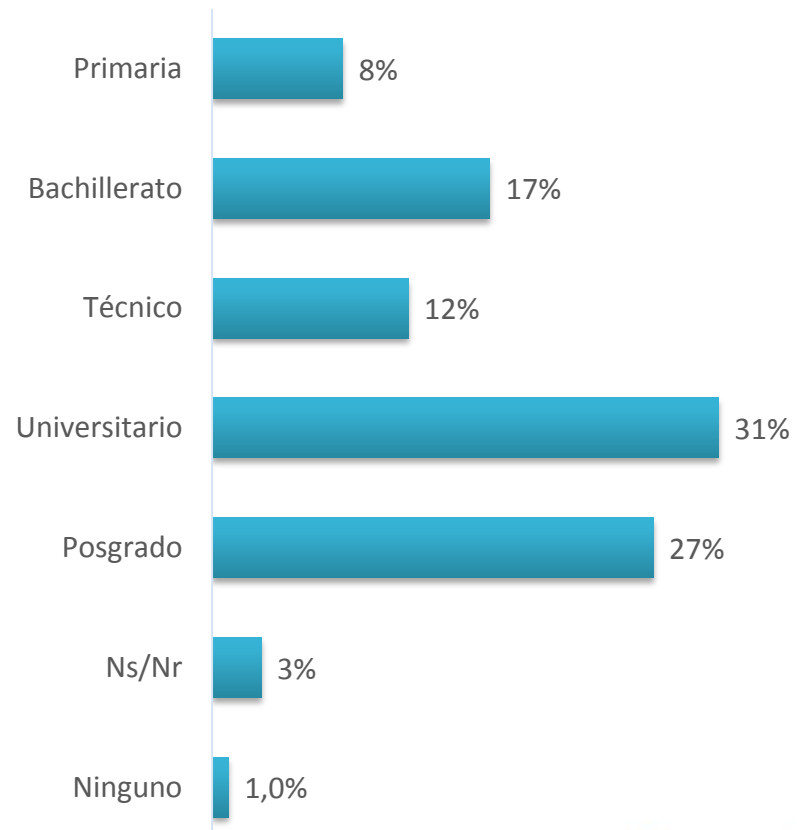
# 1. Módulo de caracterización del encuestado



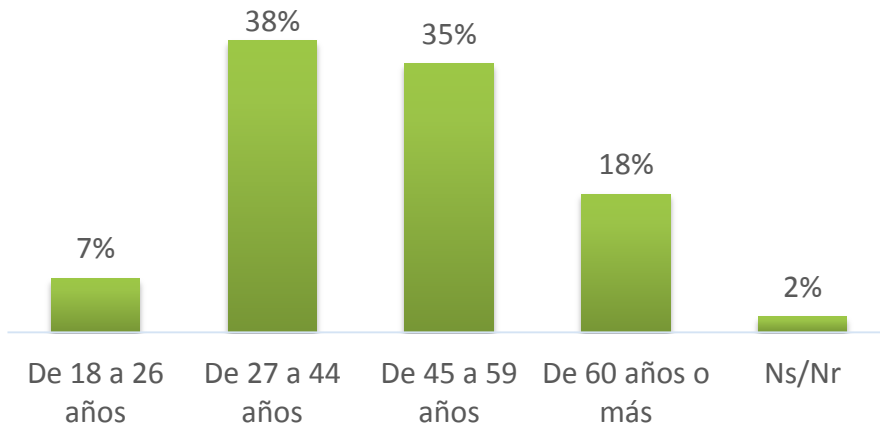
## Sexo



## Nivel educativo



## Edad



Base: 381 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



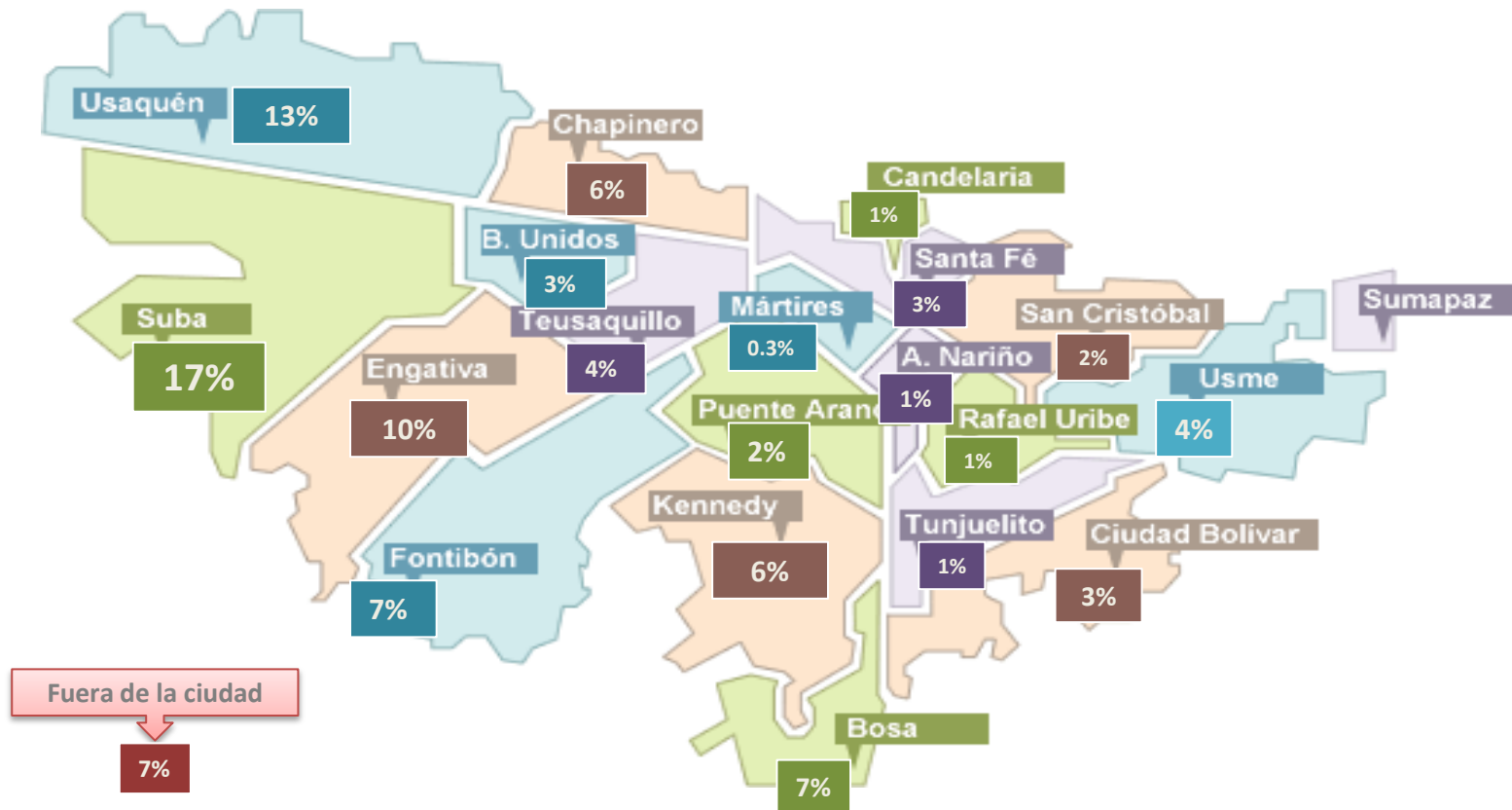
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 381 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



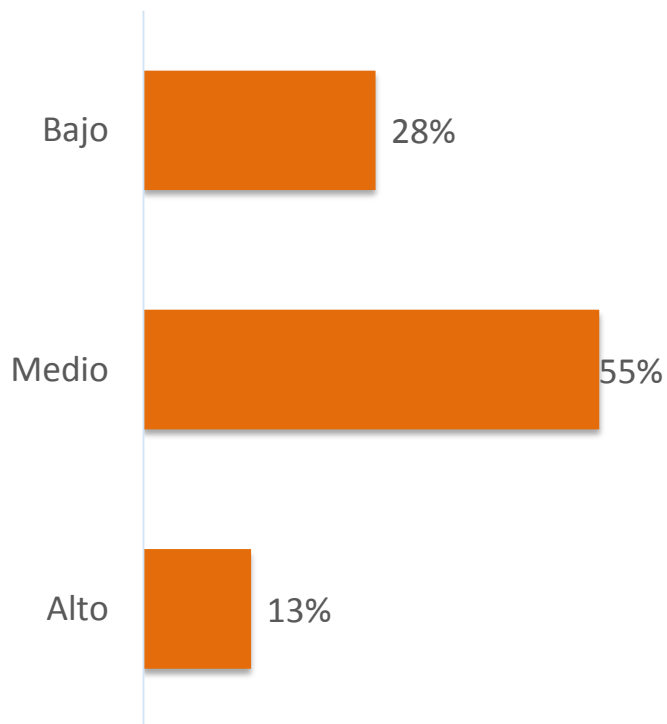
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

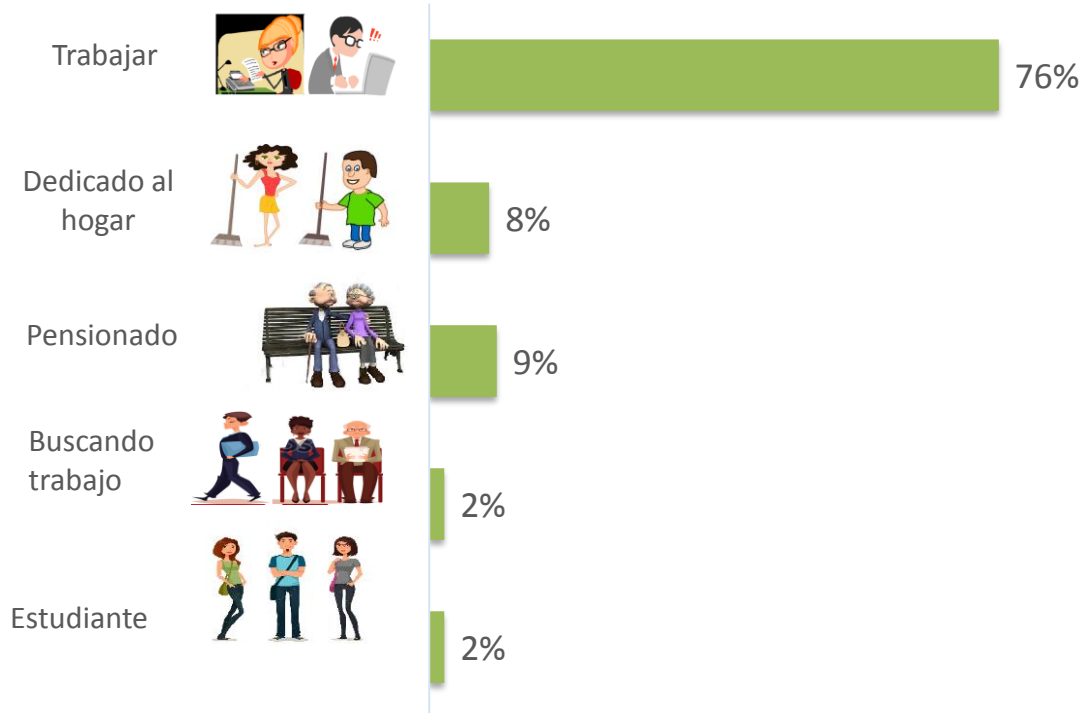
# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## Estrato socioeconómico



## Ocupación



Base: 381 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



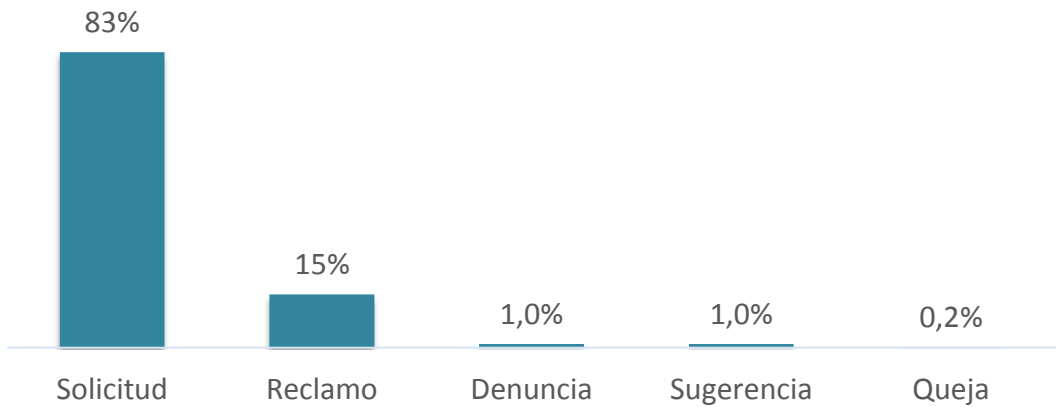
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado

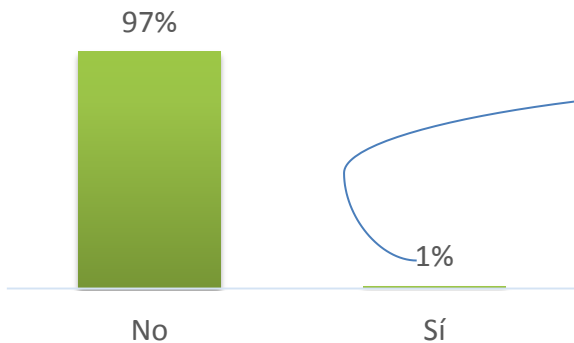


## Tipo de requerimiento



Base: 381 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 381 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Auditiva	1

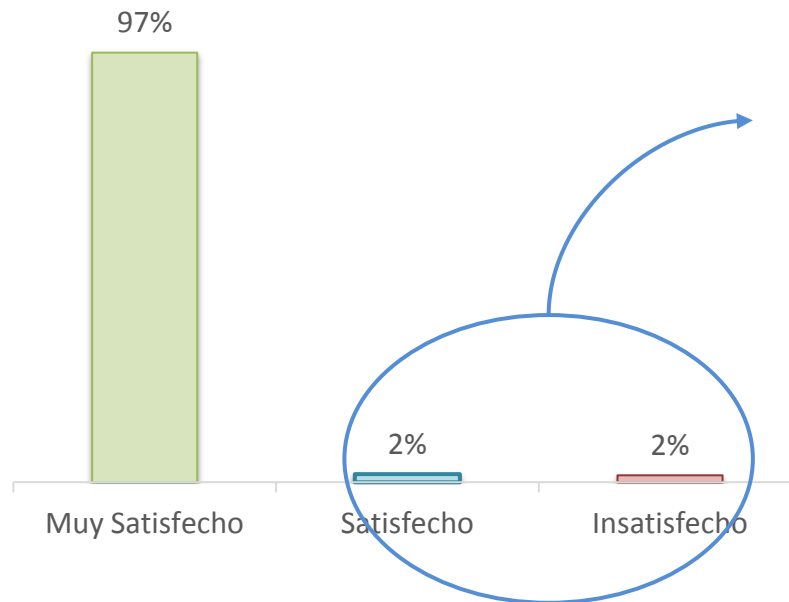
Base: 3 encuestas



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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

- Satisfacción General



Base: 381 encuestas

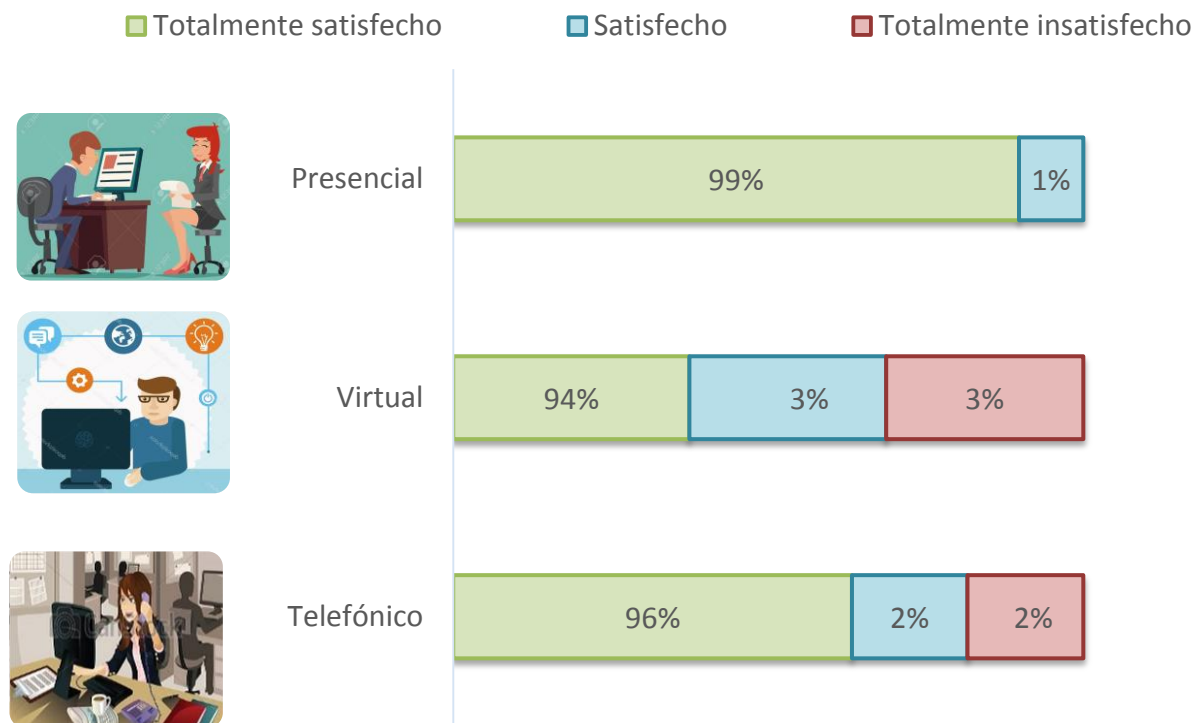
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
La respuesta no es clara ni precisa y no soluciona el requerimiento	4
La página presenta fallas	2
Le falta más orientación sobre el tramite	2
Muy demorado en contestar	2
Falta más apoyo al ciudadano	1
Muy complicado la comunicación	1
Muy lento el tramite	1
Exigen datos que no son necesarios	1

Base: 14 encuestas

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

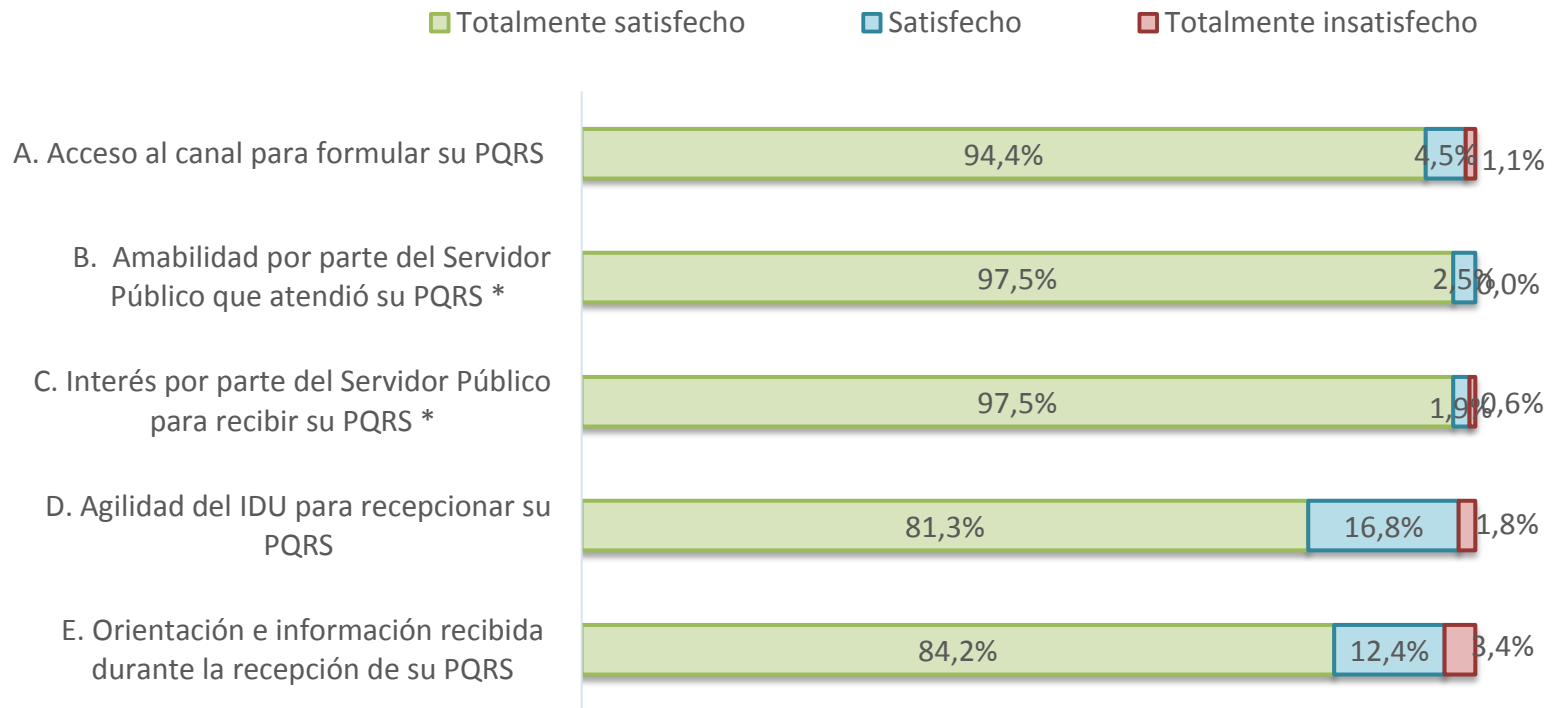
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 381 encuestas



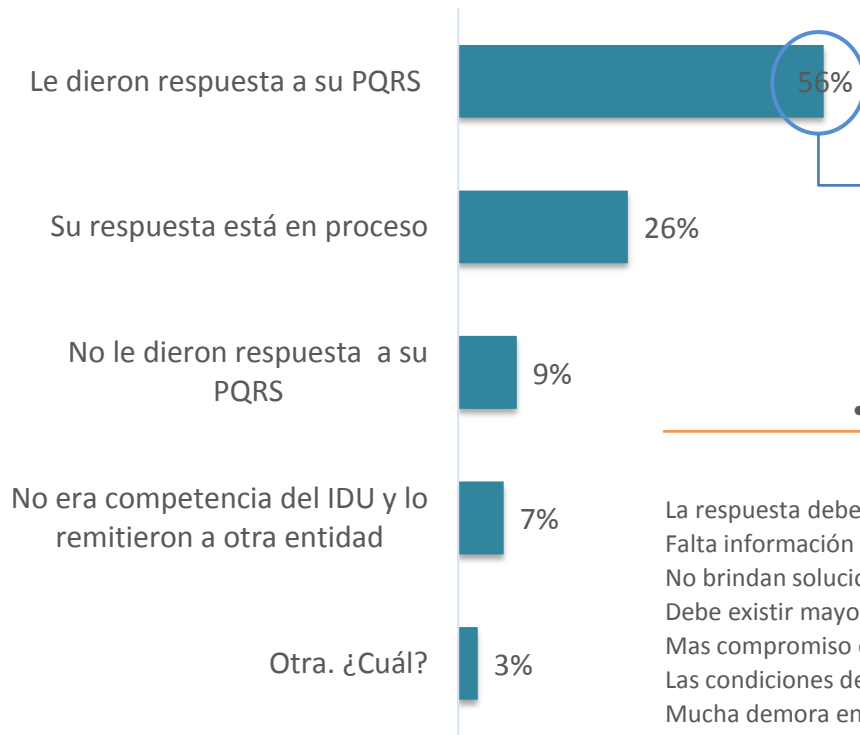
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



\* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

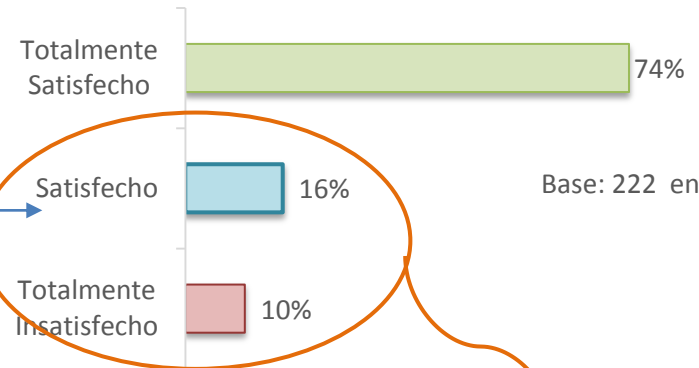
Base: 381 encuestas

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



Base: 381 encuestas

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



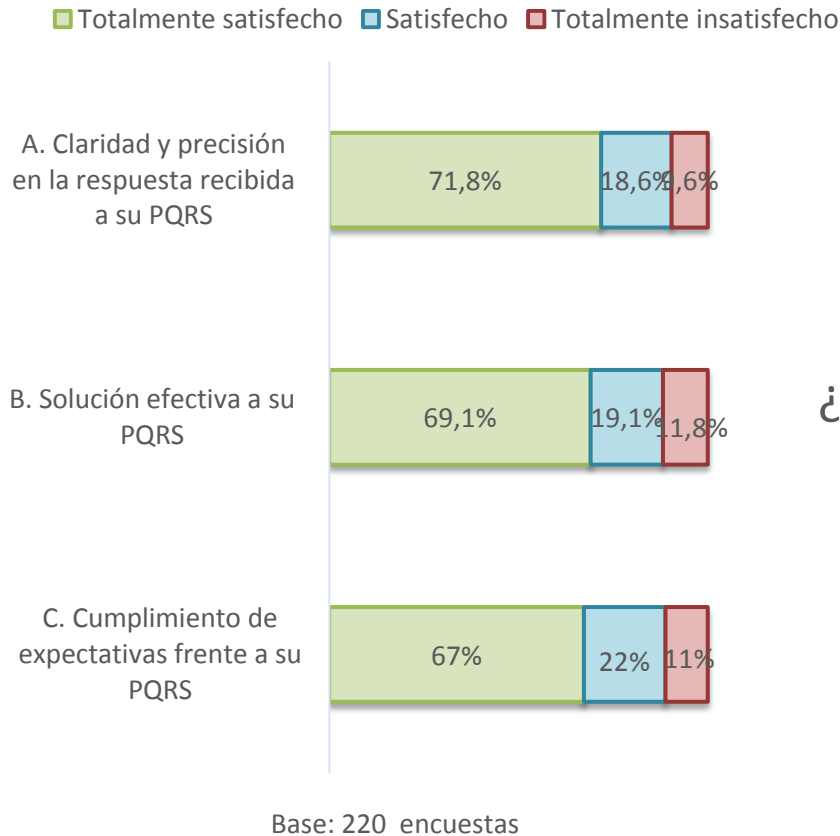
Base: 222 encuestas

### • ¿Por qué una calificación menor a 5?

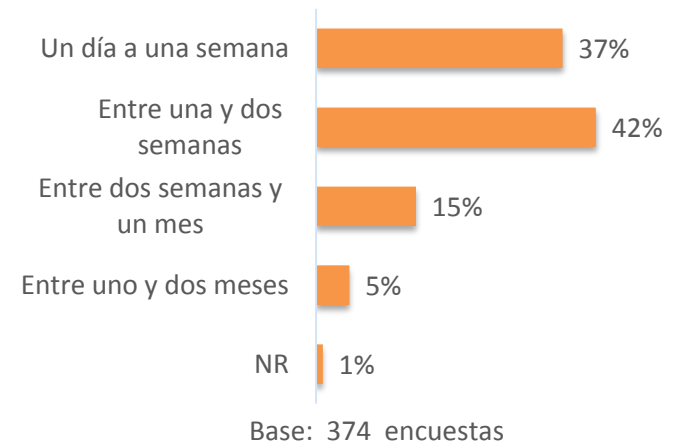
Respuestas	Número de Menciones
La respuesta debe ser más clara, precisa y efectiva	30
Falta información sobre los tramites y proyectos	10
No brindan solución a las solicitud	3
Debe existir mayor claridad y comunicación interinstitucional	2
Mas compromiso con los requerimientos que son referentes a la malla vial	2
Las condiciones de los cobros con impositivas	1
Mucha demora en responder	1
No hicieron visita al punto para brindarle solución	1
No se han tomado acciones prontas	1

Base: 51 menciones

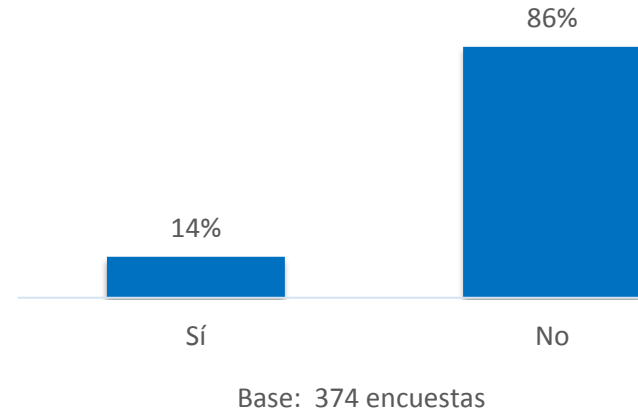
## A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



## ¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?





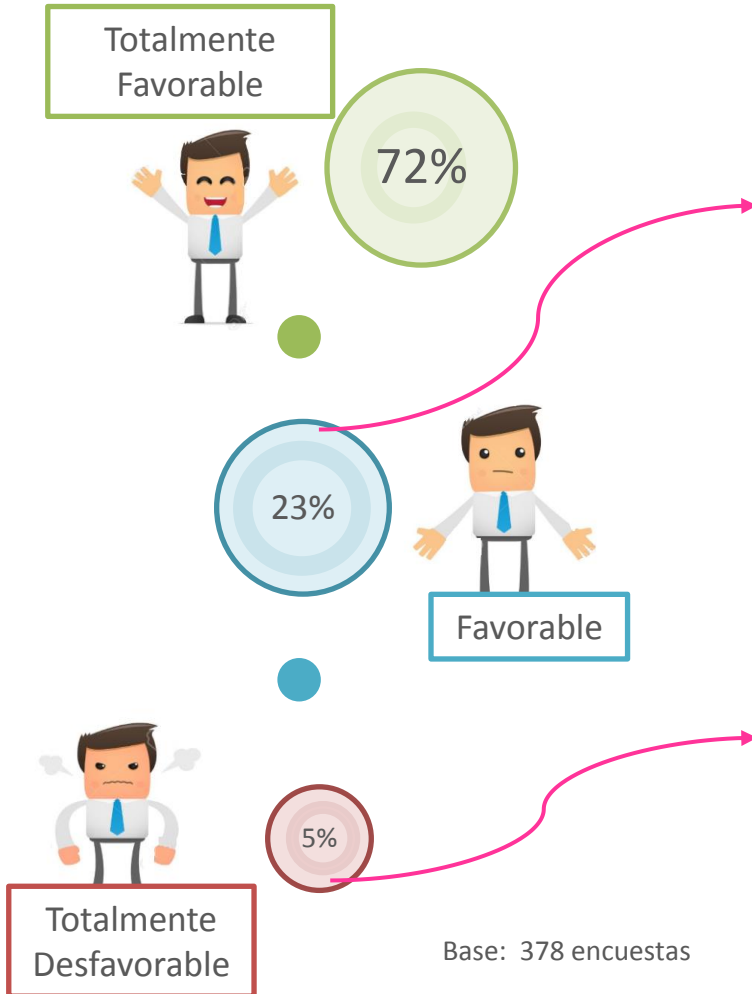
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 4. Módulo de Imagen



## ¿Qué imagen tiene del IDU?



### ¿Por qué una calificación menor a 5?

- Se ejecutan proyectos sin la consultoría a la ciudadanía
- Inconforme con los cierres de acceso a garaje con la intervención
- La inconformidad frente a la nueva Valorización
- Algunos trámites sencillos resultan demasiado engorrosos
- Mas compromiso con las obras que ejecutan en la ciudad
- Inversión justa de los proyectos Están fallando la ejecución del proyecto
- Las entidades se mandan la pelota pero ninguno da solución a la problemática
- Mas contacto con la ciudadanía**
- Falta compromiso con los requerimientos ciudadanos
- No hay respuesta efectiva a los requerimientos**
- Mantenimiento de la malla vial**
- Mejorar información y comunicación con la ciudadanía**
- Solucionar los requerimientos de los ciudadanos**
- Agilizar más los tramites Presencia de corrupción
- Mayor control a perfiles de contratación y contratistas
- La participación ciudadana es muy limitada
- Muchos cobros y no se ve la inversión
- Deben ser extractos con los pagos de salarios de los empleados
- Más atención al usuario Muchos lotes abandonados
- Demora en los proyectos
- invertir en materiales buenos
- Se den prioridad alas problemáticas para evitar accidentes graves

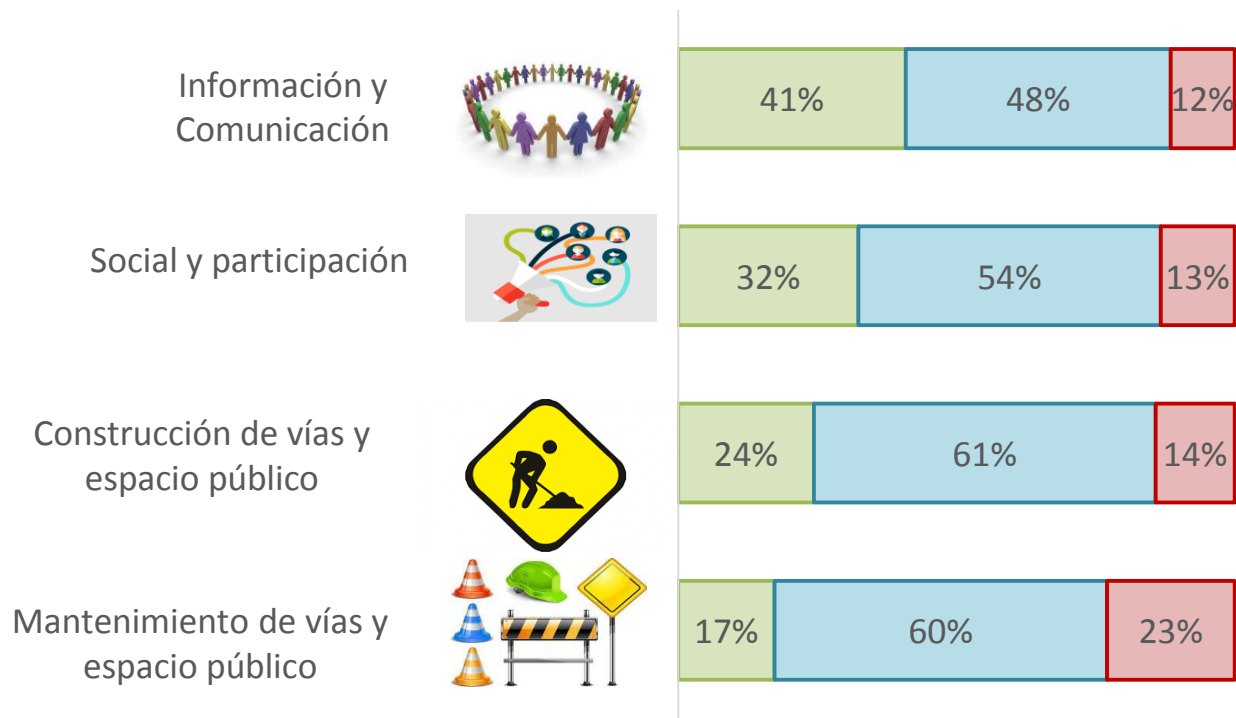
Falta más planeación y organización en los proyectos



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

## 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

Muy oportuno y ágil el servicio

Mejóro la imagen con los proyectos realizados

# Buena la gestión del tramite

**Buen servicio**

Es una muy buena entidad

Que sigan recortando el tiempo en contestar los requerimiento es fabuloso

Total: 18 Menciones

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Demora en el desembolso del predio

Si se inicia una obra lo terminen rápido y en poco tiempo

Realizar mesas de trabajo con la comunidad para resolver inconvenientes

La rampa de acceso son urgentes

Colocar reductores de velocidad

Arreglar donde realmente lo requiere

Interacción en redes sobre la misión del IDU

Falta interventoría en los proyectos

Algunos predios del IDU se encuentran en total abandono

Cumplir con los proyectos

# Arreglo de la malla vial, ciclorutas y andenes

Socializar más los proyectos a los ciudadanos

Falta mejorar la articulación institucional

Realizar obras pensando la ciudadanía con discapacidad

Dar la oportunidad de trabajar en el proyecto Mejorar la señalización

Afectación comercial frente al proyecto Demasiada corrupción

Mejorar los materiales del proyecto

No demorar tanto en la entrega de la obra

No se ve la inversión en materia de infraestructura

Si el contrato lo suspendieron o lo liquidaron que le den el pago a los trabajadores

Valorar mejor los predios que se ven afectados por el proyecto

Total: 130 Menciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

### Sugerencias con respecto al trámite

El pago por las propiedades muy barato

Pésimo trato y comunicación con las comunidades

No han dado respuesta

Mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía

Quitar la tramitología

# Información clara y precisa sobre tramites y proyectos

Más atención al ciudadano

No funciona la página Web para generar paz y salvos

# Dar respuesta oportuna al ciudadano

**Agilizar los tramites**

Poder realizar los requerimientos por la pagina

Cargar documentos necesarios en la web

Generarle el paz y salvo y enviar al correo

Prontitud en la liquidación del contrato

Mejorar la plataforma está muy desactualizada

No hay equidad en los cobros de valorización

Respeto por el ciudadano en el cumplimiento a las reuniones

El IDU no es comprometido con los ciudadanos y sus requerimientos

Total: 81 Menciones

## 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	380	367	96,58%	91,0%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	222	164	73,87%	69,40%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	378	273	<b>72,22%</b>	<b>28,76%</b>



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.