

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

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 en el punto IDU
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto IDU durante el Cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** 227 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	125
Telefónico	72
Virtual	30
<b>Total</b>	<b>227</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



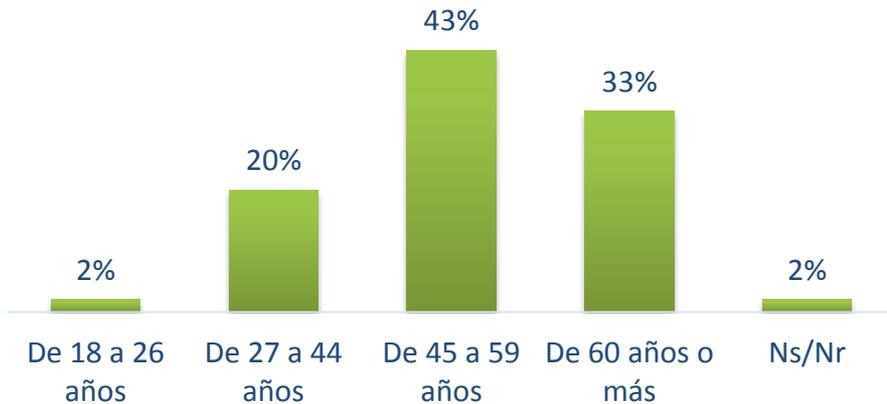
## Sexo



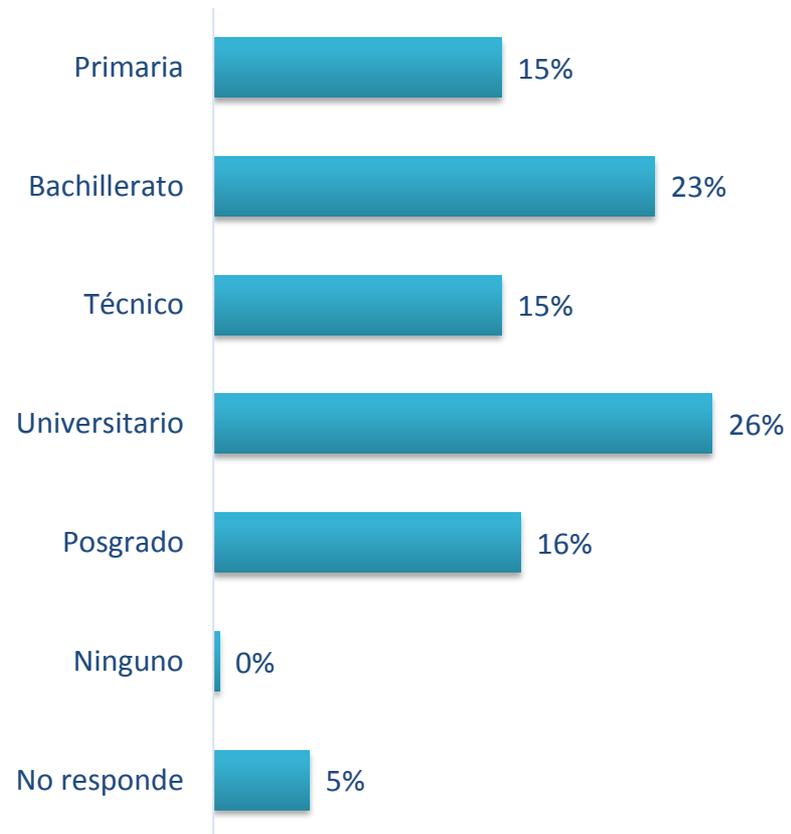
60%

40%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 227 encuestas



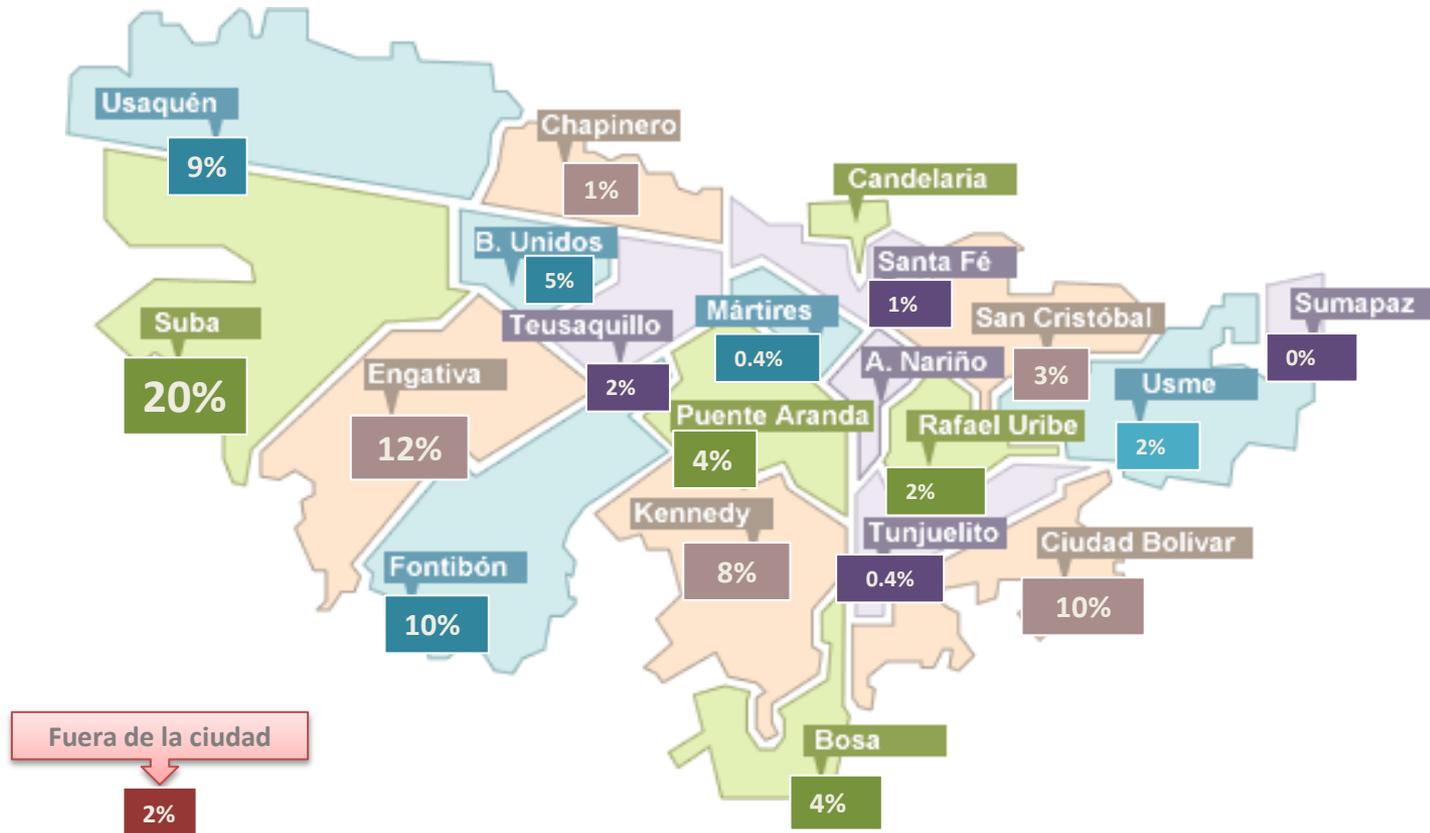
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

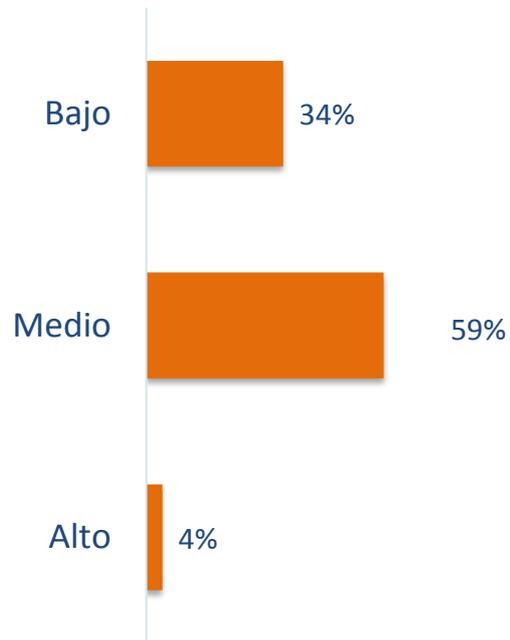
# 1. Módulo de caracterización del encuestado

## ¿En que localidad vive?

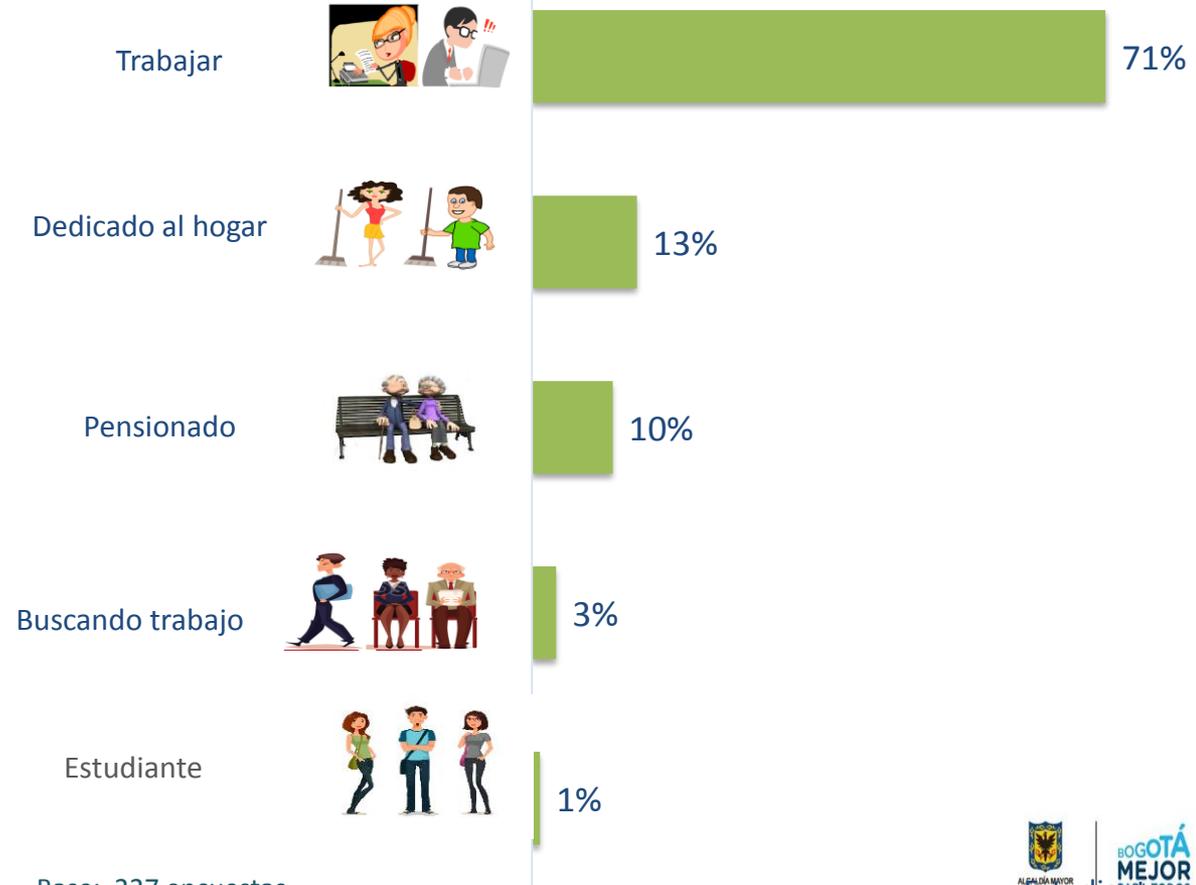


Base: 227 encuestas

## Estrato socioeconómico

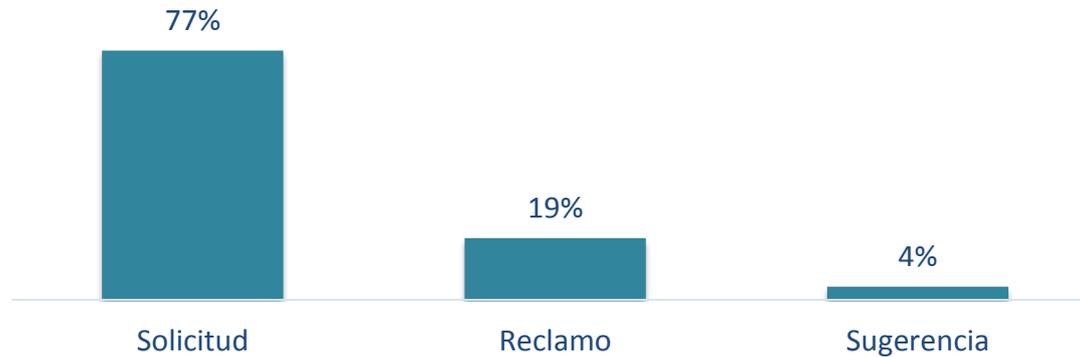


## Ocupación



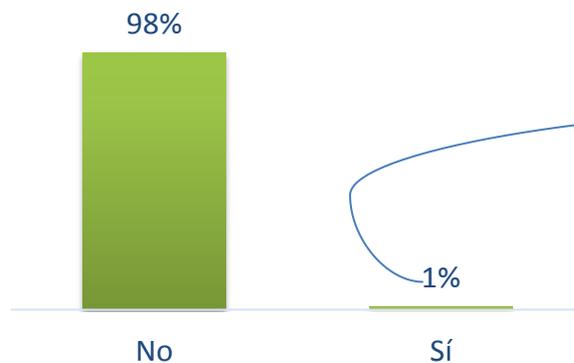
Base: 227 encuestas

## Tipo de requerimiento



Base: 227 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 277 encuestas

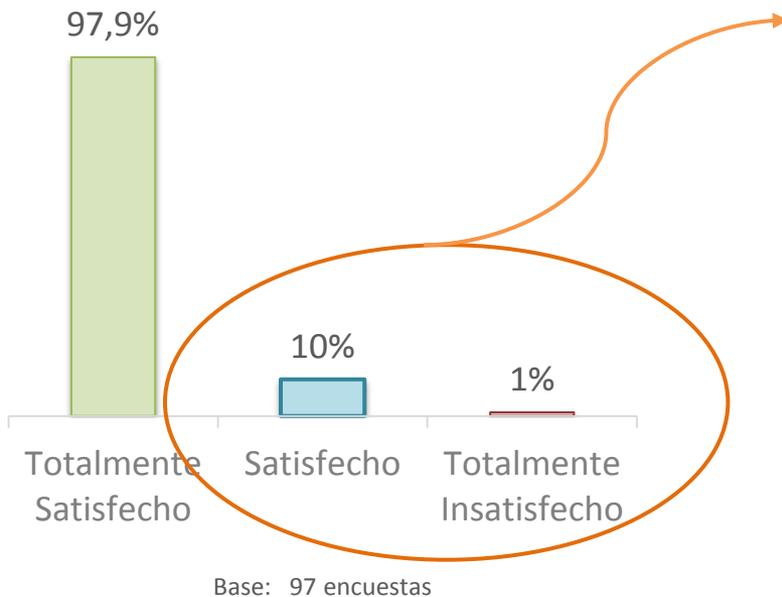
## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	3

Base: 3 encuestas

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

- Satisfacción General



- ¿Por qué una calificación menor a 5?

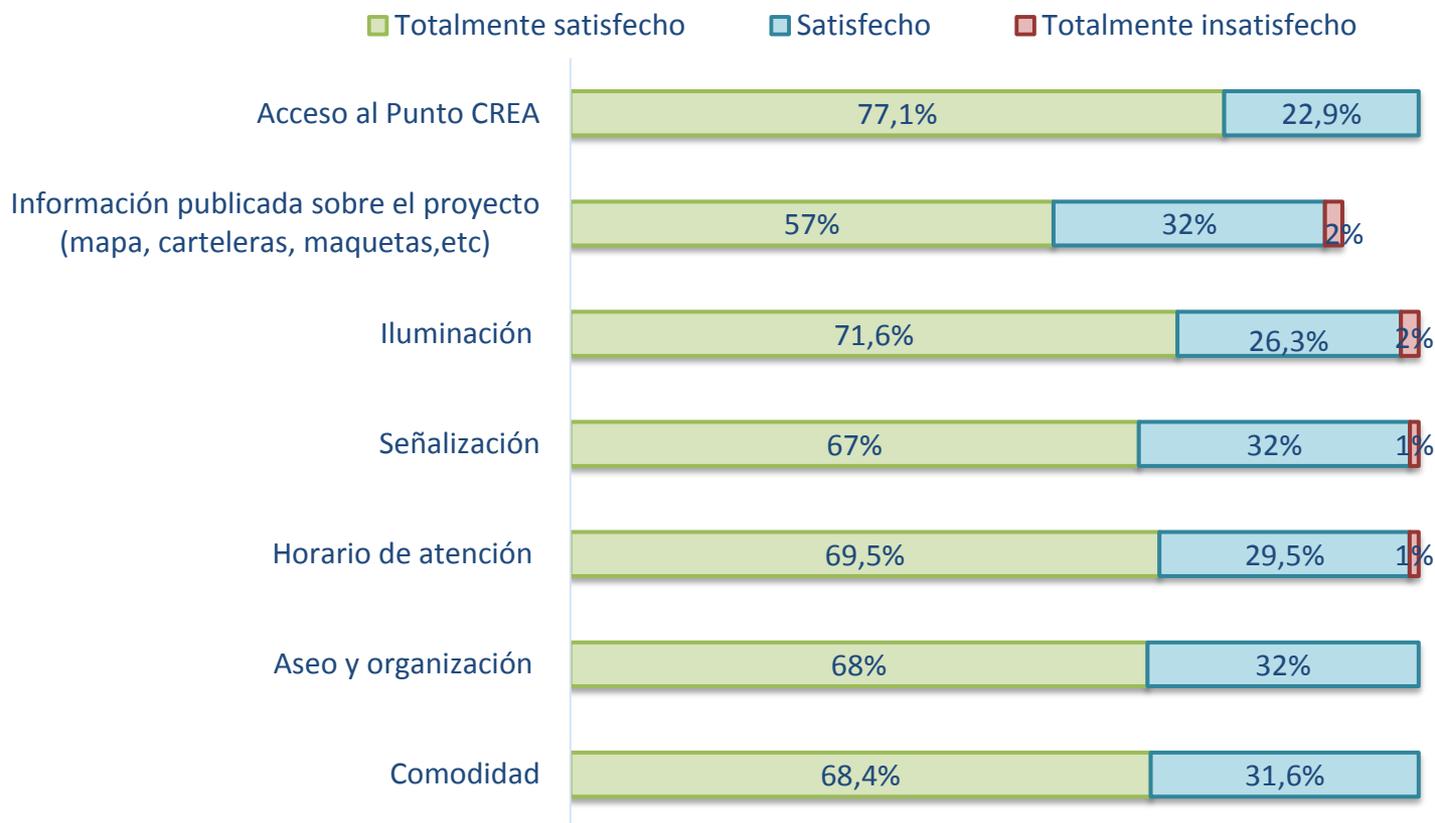
Respuesta	Número de menciones
La reunión fue en el salón comunal o centro comercial	7
La solicitud de cambiar el sitio de reunión fue sugerencia en el comité IDU	5
Demasiado apartado del lugar del proyecto	1

Base: 13 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: 97 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

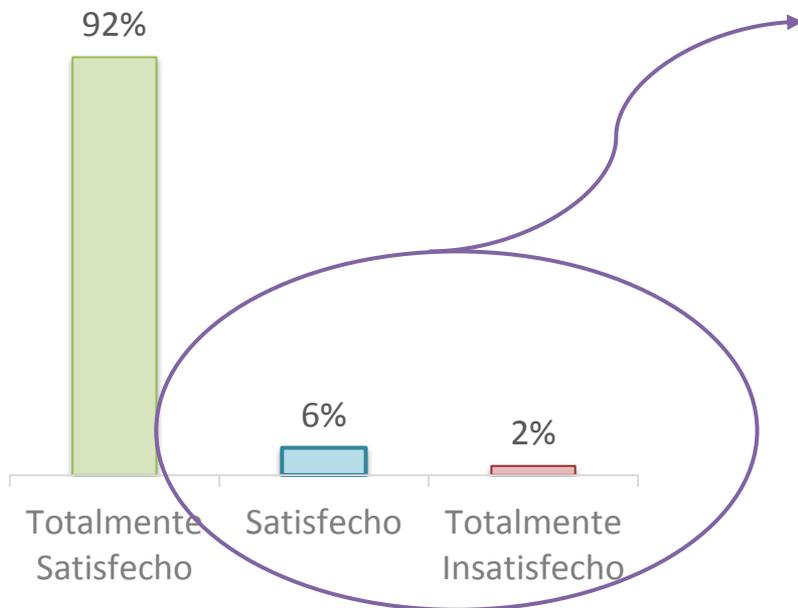
### 3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto IDU



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: 207 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

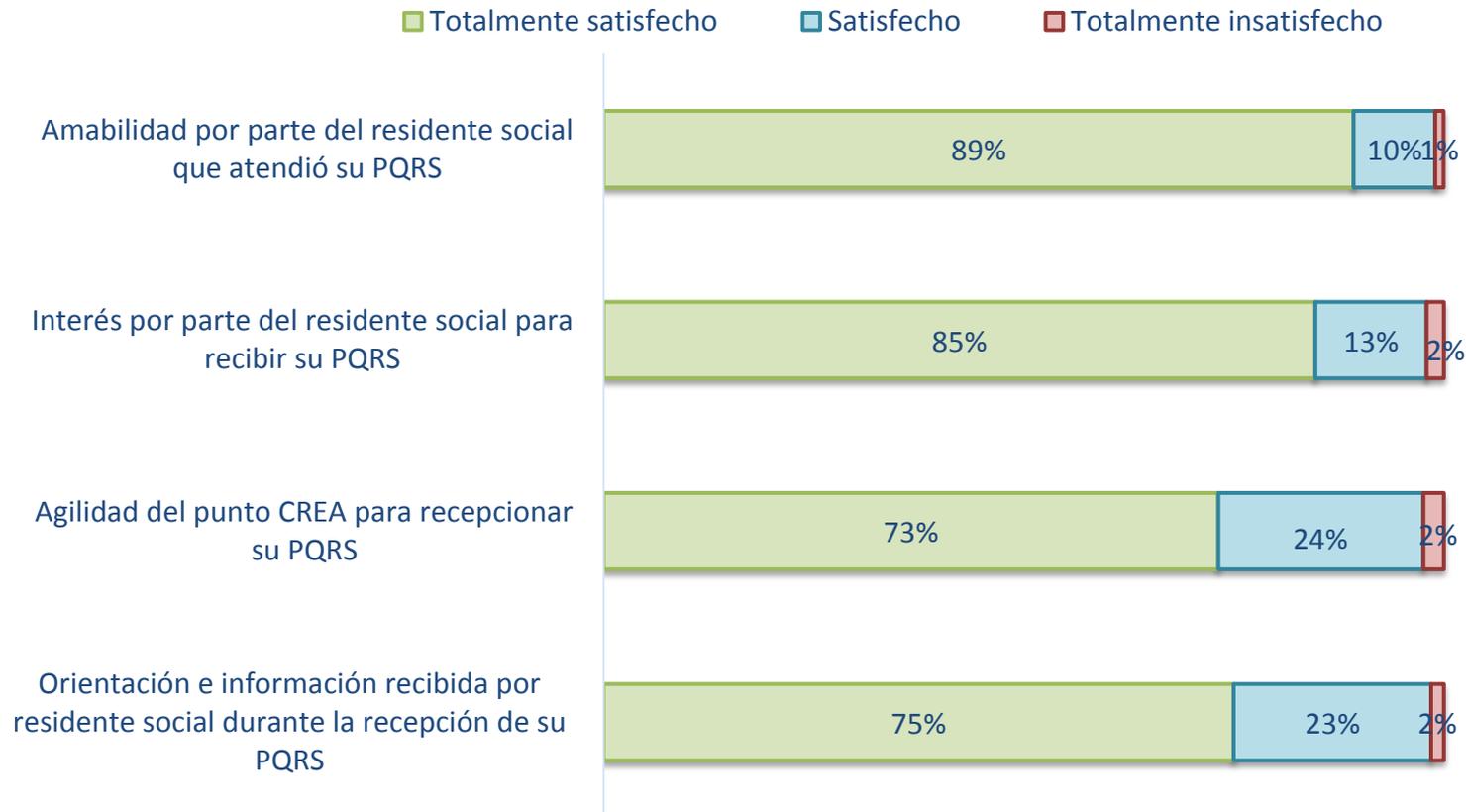
Respuesta	Número de menciones
Falta información clara y precisa	4
No conformidad con la respuesta	2
Han presentado trabas para la solicitud	1
Mejorar información brindada por el funcionario	1
No cumplieron la cita programada	1
Insatisfecho con la orientación	1
No se cumple con lo establecido en los proyectos	1
Nunca hubo una reunión general para solucionar la afectación	1
No han dado respuesta efectiva a la solicitud	1

Base: 13 encuestas

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

Aplica solo para los canales Presencial

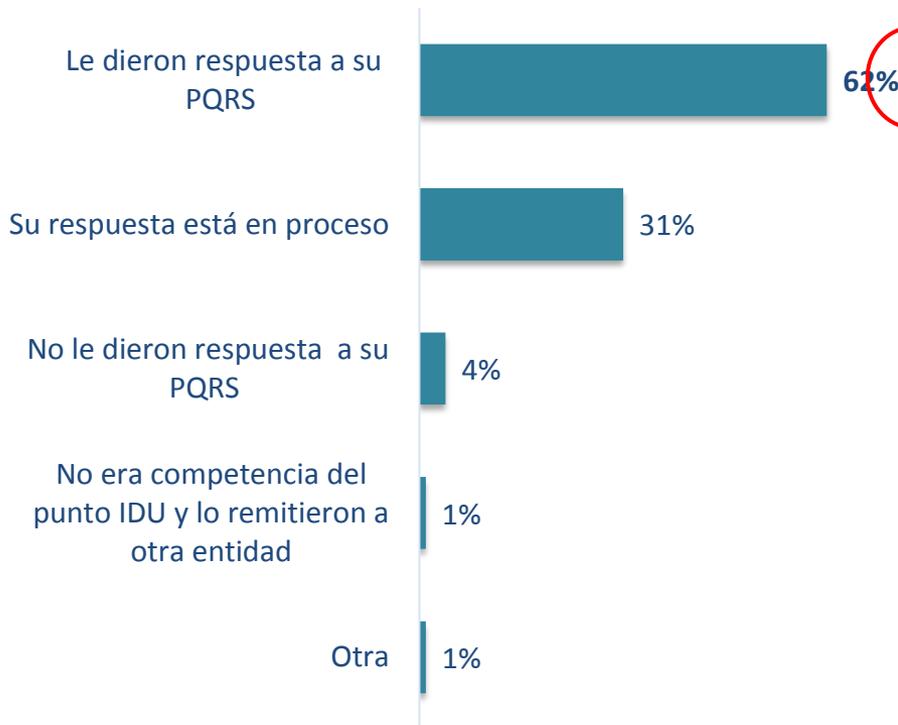
#### A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 207 encuestas

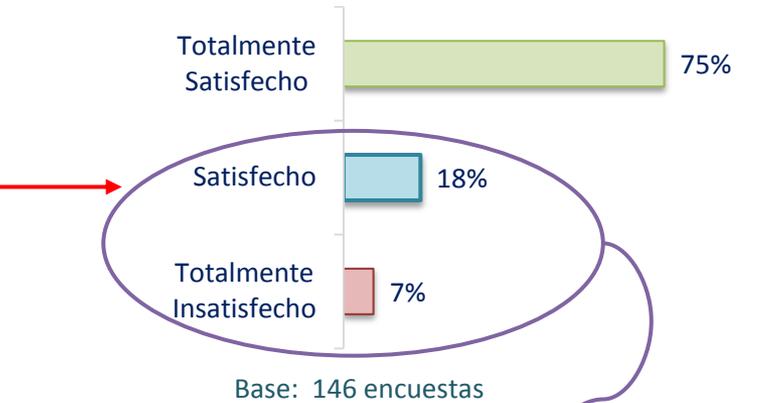
# 4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 227 encuestas

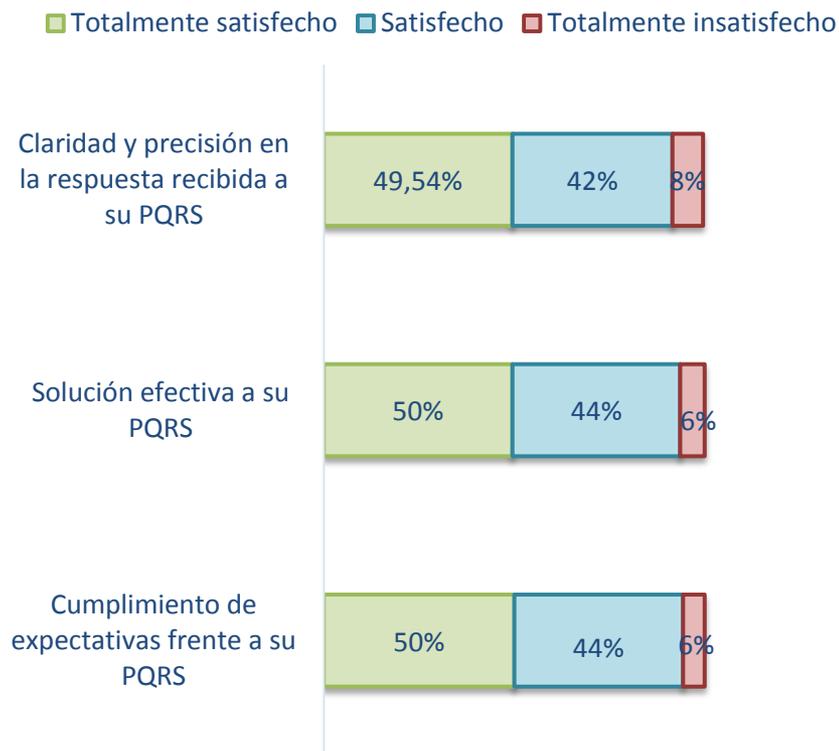
## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



Respuesta	Número de menciones
Falta información clara y precisa	11
No fueron concretos en la respuesta	6
No han dado respuesta al requerimiento	4
Se demoran mucho en dar respuesta	2
Control en la ejecución del proyecto	2
Insatisfecho con la ejecución del proyecto	1
No se presenta solución efectiva	1
No tienen en cuenta a personas en condición de discapacidad y tercera edad	1

Base: 28 encuestas

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



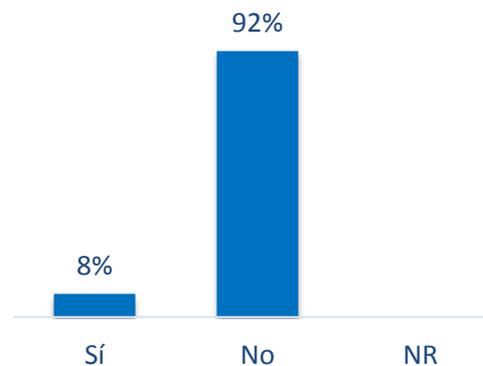
Base: 109 encuestas

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



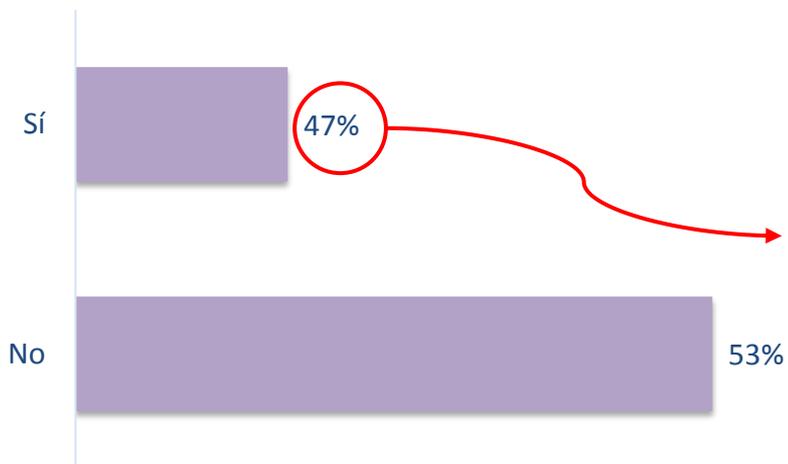
Base: 225 encuestas

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 227 encuestas

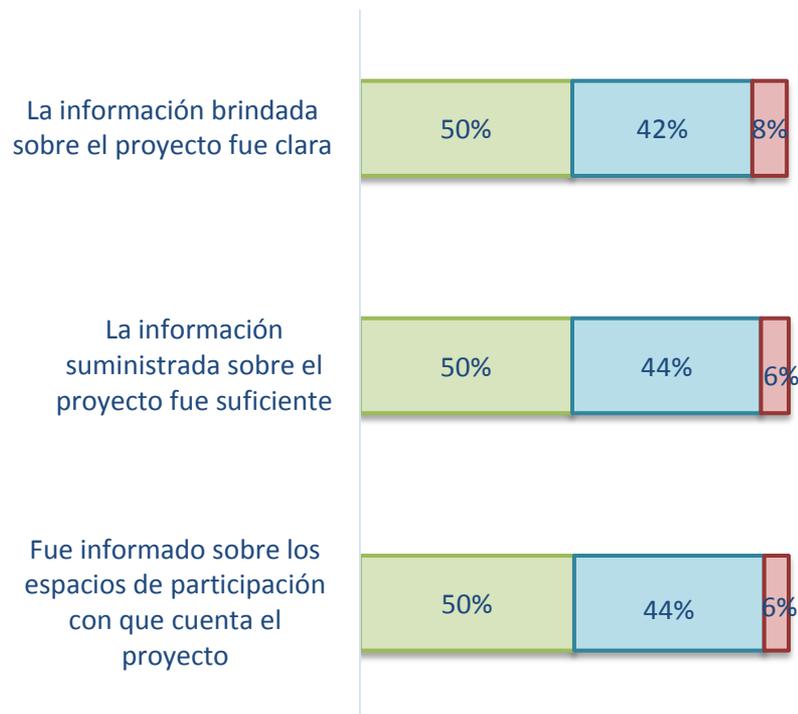
## ¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 227 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Totalmente en Desacuerdo



Base: 109 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

# 6. Módulo de Imagen



## ¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



71%

25%



Favorable

4%



Totalmente Desfavorable

Base: 227 encuestas

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

- Falta de mas interés y apoyo con los comerciales
- Falta interventoría sobre los proyectos que se entregan
- Los proyectos son improvisados
- Demora en dar respuesta
- No dan razones claras ni concisas sobre la compra de predios
- Pocos escenarios de participación ciudadana
- Se debe trabajar más la imagen del IDU frente a los ciudadanos

**Se requiere mayor organización**

Tener cuenta a la comunidad en todas las etapas del proyecto  
**No han respondido por los daños causados con la obra**

**Mucha demora en la obra**

**Falta control y veeduría de los proyectos**

**No cumplen con los proyectos**

**Mantenimiento de la malla vial**

**Agilizar en dar respuesta a la solicitud**

Atraso de la ciudad

Falta inversión

- No se dejaron rampas de accesos a garajes
- Socializar más los proyectos con lenguaje no técnico
- Las respuestas no cumplieron las expectativas
- Ejecutar proyectos claves para el Sur de la Ciudad
- Mayor intervención en sectores

Mala la compensación que hacen de los predios al comprarlos

Hay muchas obras inconclusas y deficientes

Tener presente el Plan de Ordenamiento Territorial

Cobran valoración y no se ven los proyectos



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano

Base: 63 encuestas

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

■ Totalmente satisfecho   
 ■ Satisfecho   
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 227 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy buenos proyectos  
Muy rápido y eficaz el trámite  
Muy buen servicio  
Excelente atención del funcionario  
Excelente gestión Adelantada

Total: 14 Menciones

### Sugerencias con respecto al trámite

Actualizar el SIGIDU para mejorar la comunicación  
Dar solución a los requerimientos ciudadanos

Total: 14 Menciones

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Se realicen realmente los proyectos con la valorización

Tener en cuenta el POT y se contempla en la Av. ciudad de Cali  
Que se cumplan los proyectos en los tiempos establecidos  
No imponer los proyectos a la comunidad  
No han brindado el mapa del proyecto  
Mala calidad los materiales de los andenes  
Dejaron sin acceso al local  
Controlar invasión del espacio público  
Mejorar los canales de comunicación con el ciudadano  
Mas compromiso con los ciudadano  
Mejorar la seguridad en torno a las obras y en predios desocupados  
Mas supervisión a los contratistas de obra  
**Mantenimiento de malla vial**  
Mejorar la ejecución de los proyectos  
Agilizar las obras que se ejecuten  
Incentivar más al ciudadano para ir a las reuniones  
Realizar reuniones de comités en otro horario  
Adecuar pasos peatonales  
Faltan reductores de velocidad  
La reunión fue en un salón comunal  
Los funcionarios IDU mejor informados de los proyectos  
Mejorar la planeación de proyectos  
Que cumplan con los proyectos  
Señalización para mejorar seguridad del peatón  
Trabajar más de la mano con la UMV para realizar mejorar las obras

Mejorar la señalización en el sector

Total 82:Menciones



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS  
MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

## 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	97	95	97,94%	68,4%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	207	191	0,92%	80,5%
IV.II. RESPUESTA OTORGADA	109	54	NA	49,7%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	146	110	NA	69,5%



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.