

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

Primer Trimestre 2019



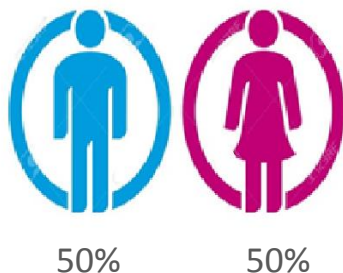
Ficha Técnica

- **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 (Enero-Febrero-Marzo) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 392 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

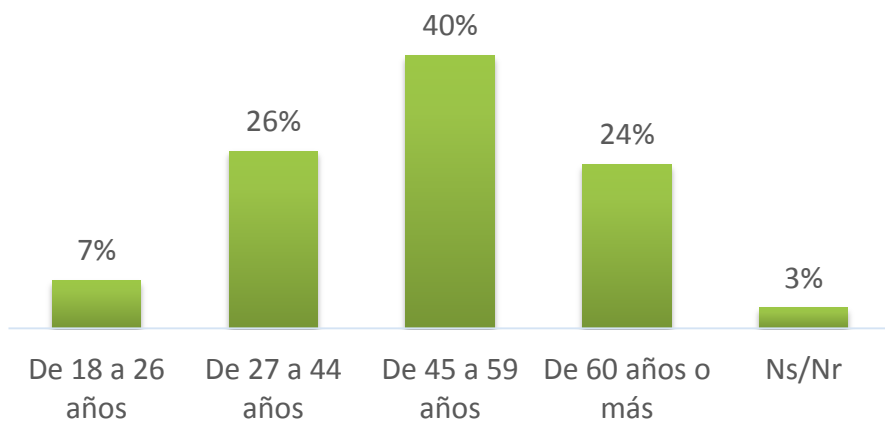
Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	72
Telefónico	81
Virtual	239
Total	392

- **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:** Enero, Febrero y Marzo de 2019

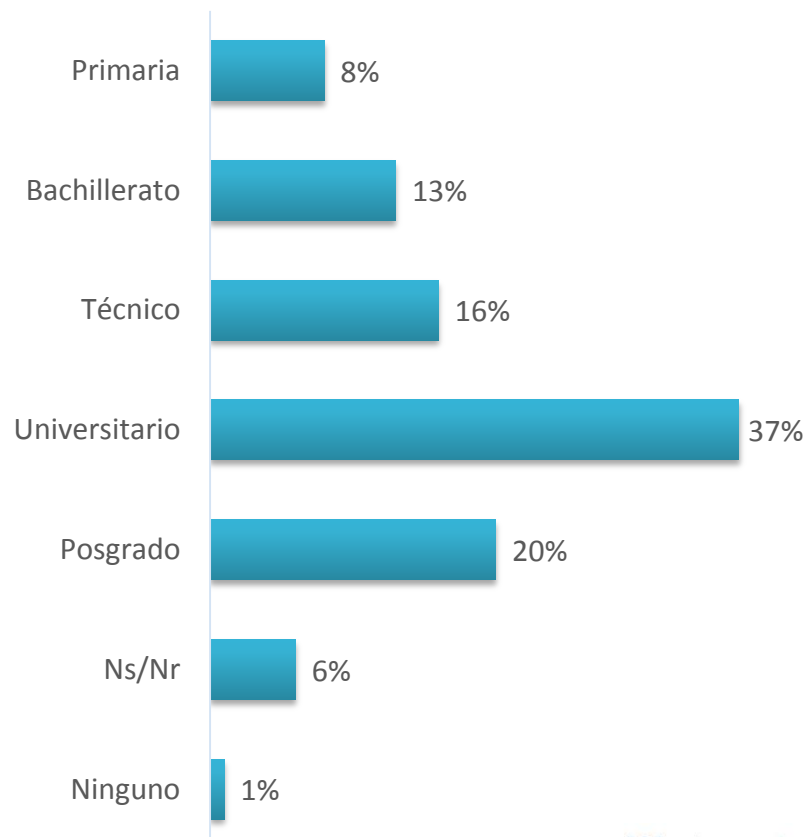
Sexo



Edad



Nivel educativo



Base: 392 encuestas



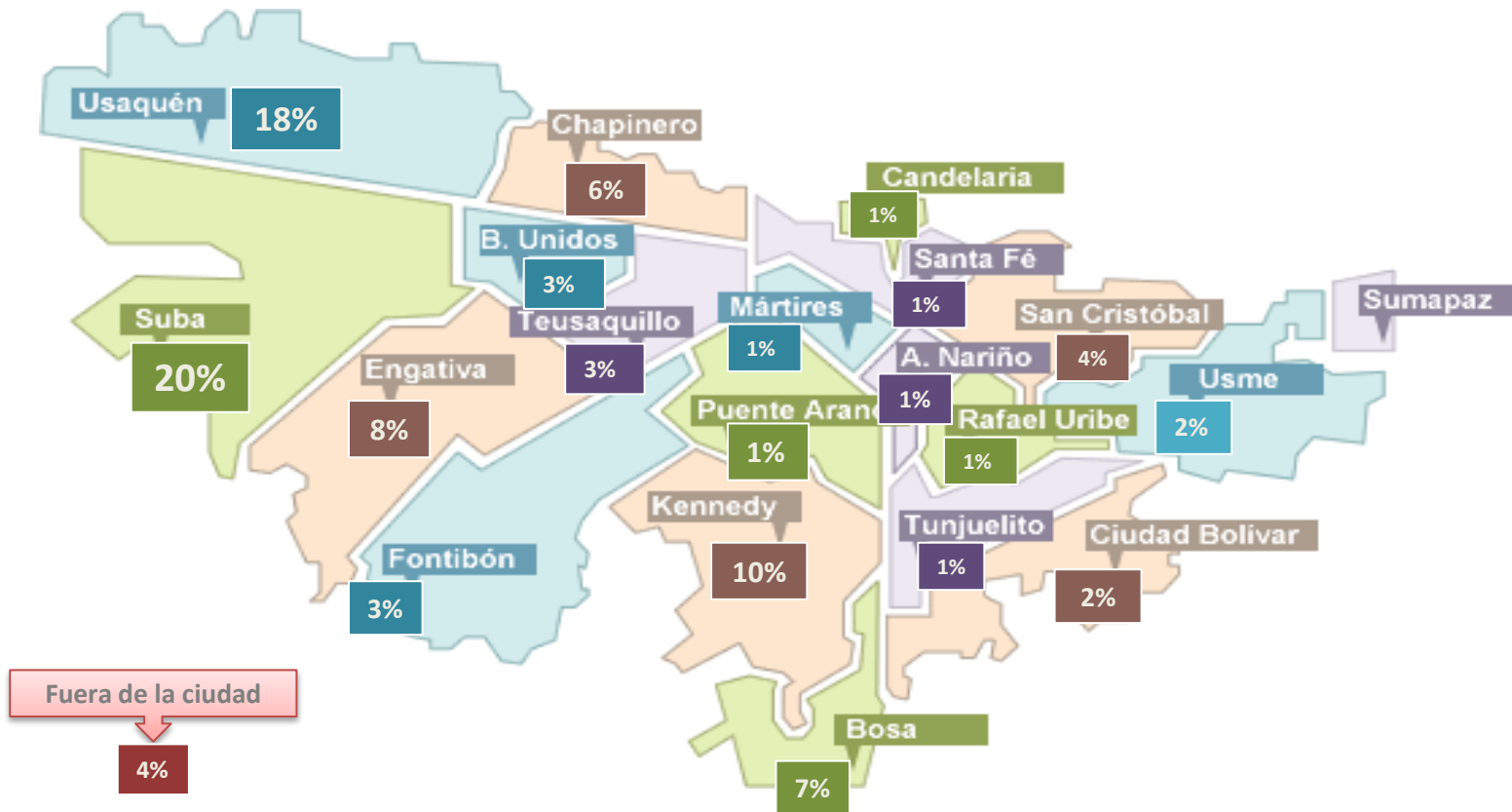
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 392 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



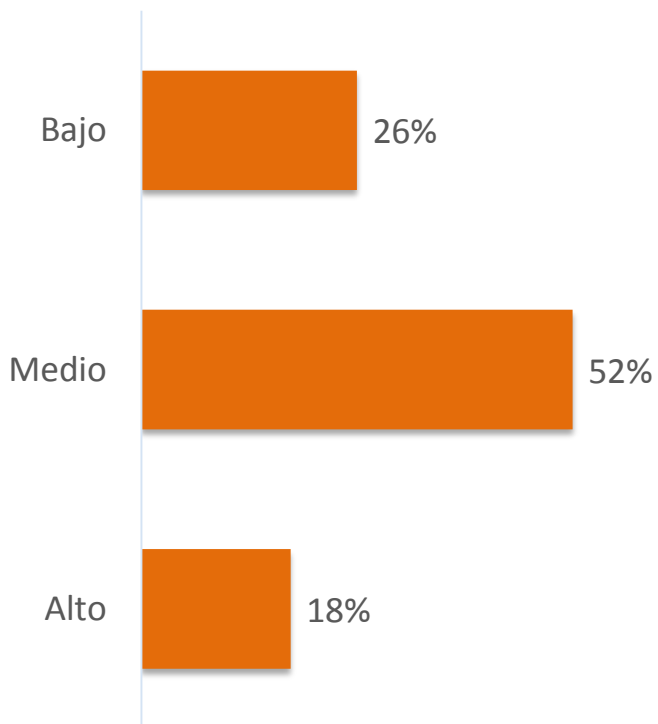
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

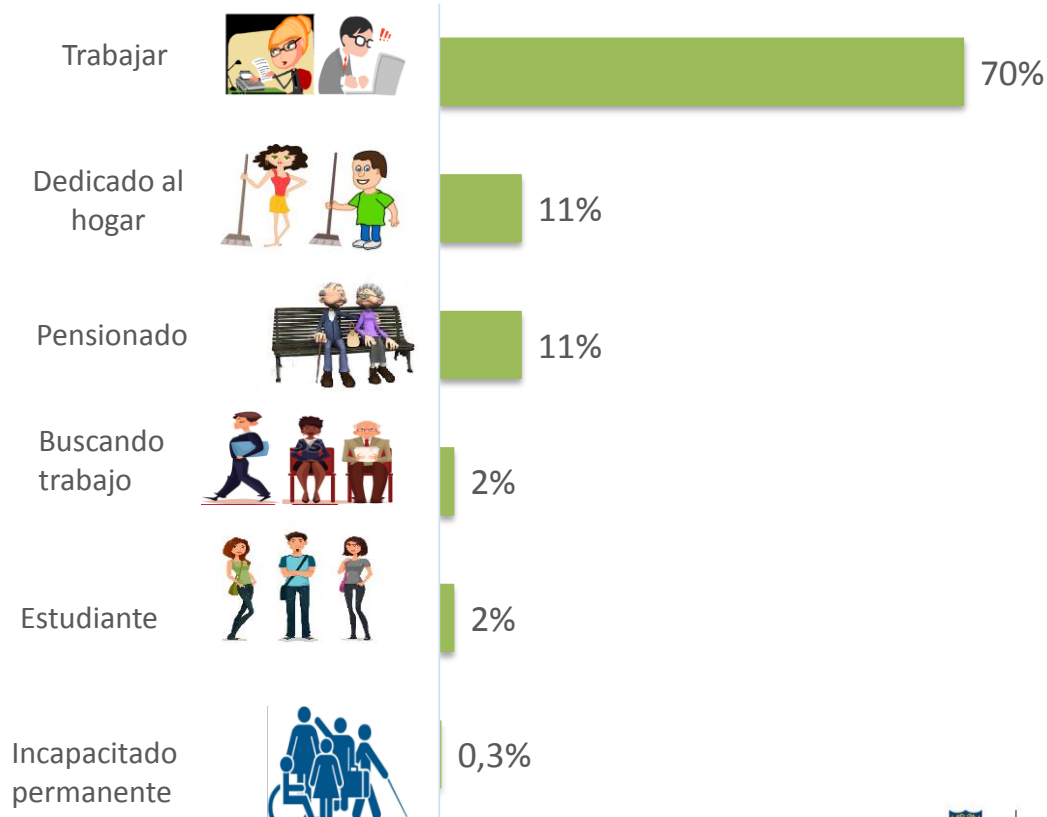
1. Módulo de caracterización del encuestado



Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 392 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



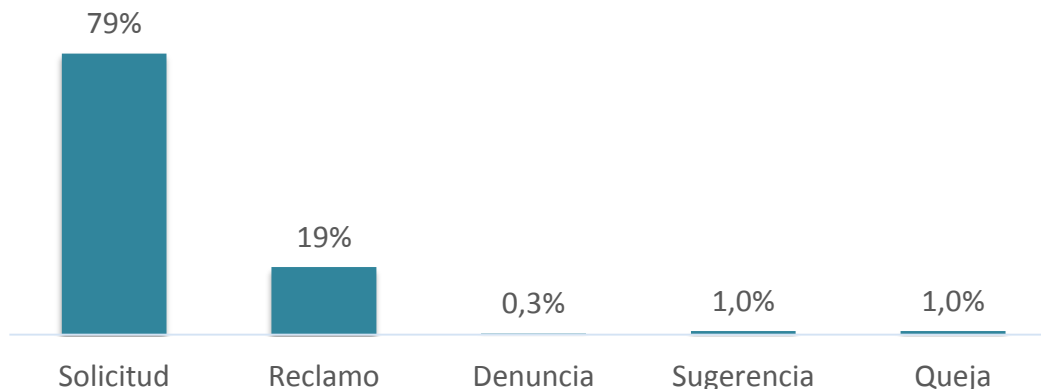
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

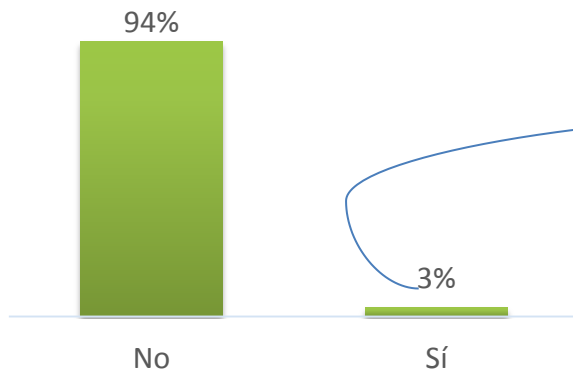


Tipo de requerimiento



Base: 381 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 392 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	7
Motriz	5
Auditiva	1

Base: 13 encuestas

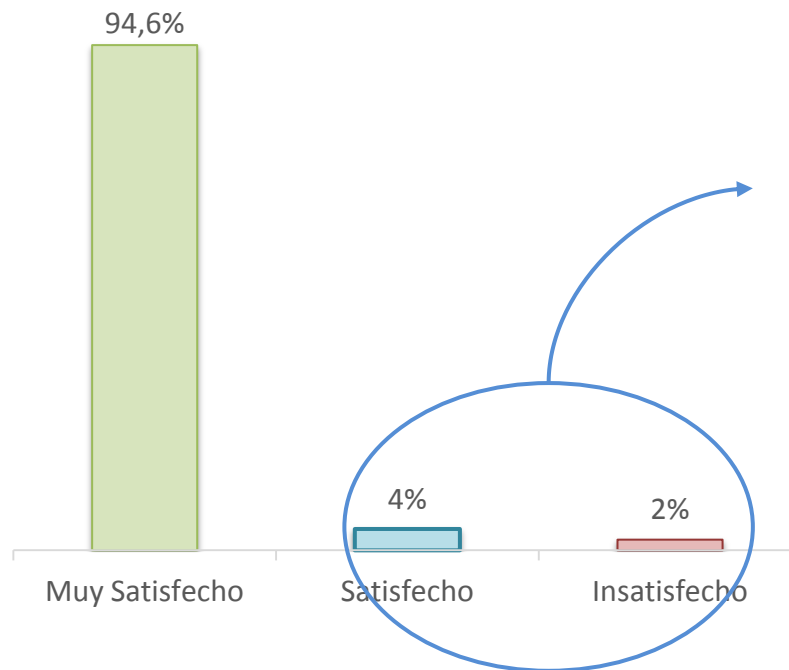


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

- Satisfacción General



Base: 392 encuestas

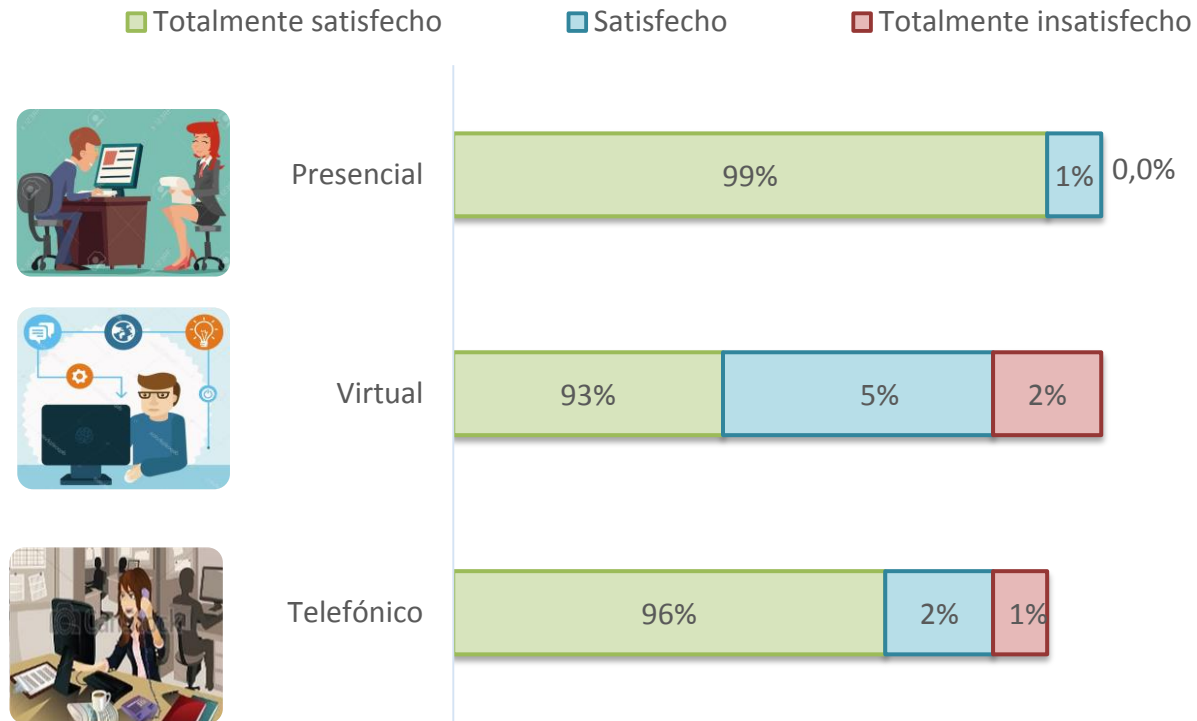
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Presenta mucha dificultad la plataforma	8
No ha recibido respuesta	5
Falta Agilidad en la atención	4
Actualizar las páginas del IDU especialmente sobre los proyectos	1
Brindar apoyo a los requerimientos ciudadanos	1
Mejorar el direccionamiento	1

Base: 20 encuestas

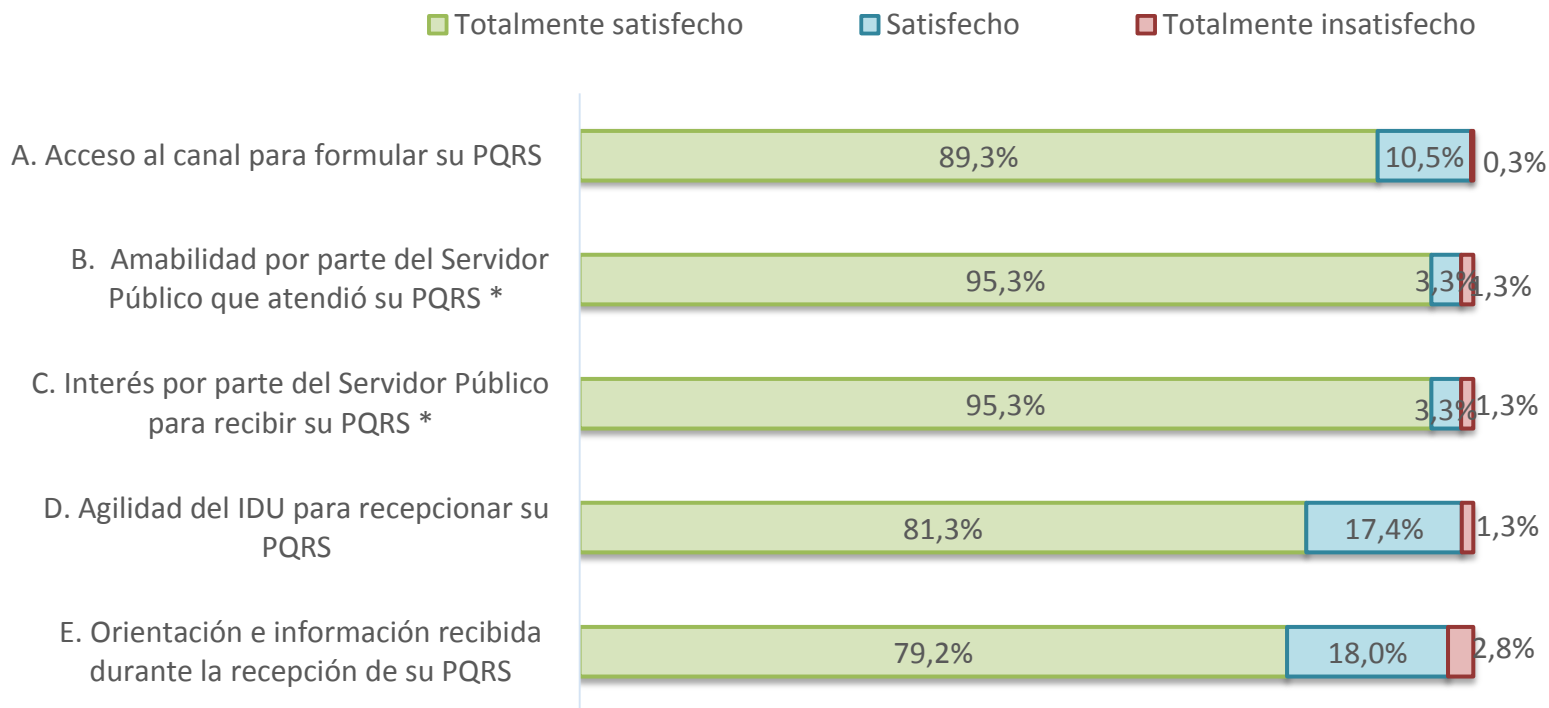
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 392 encuestas

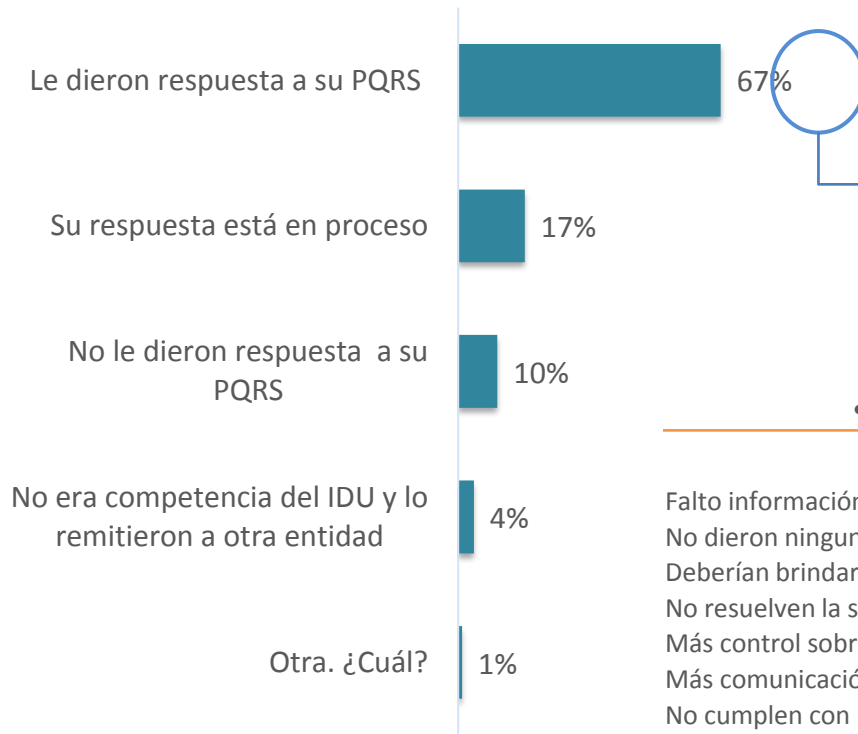
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

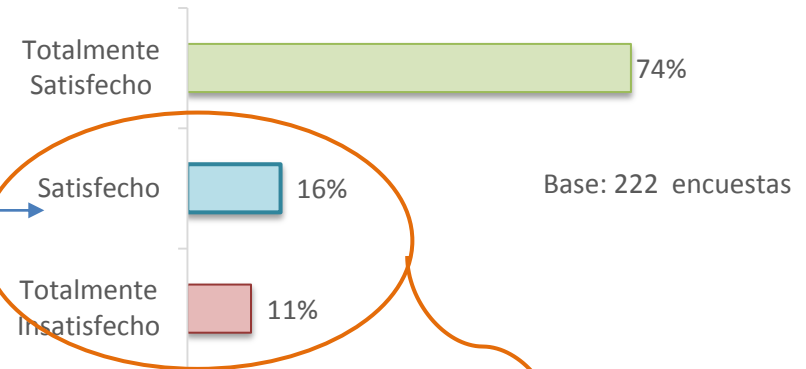
Base: 392 encuestas

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



Base: 392 encuestas

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

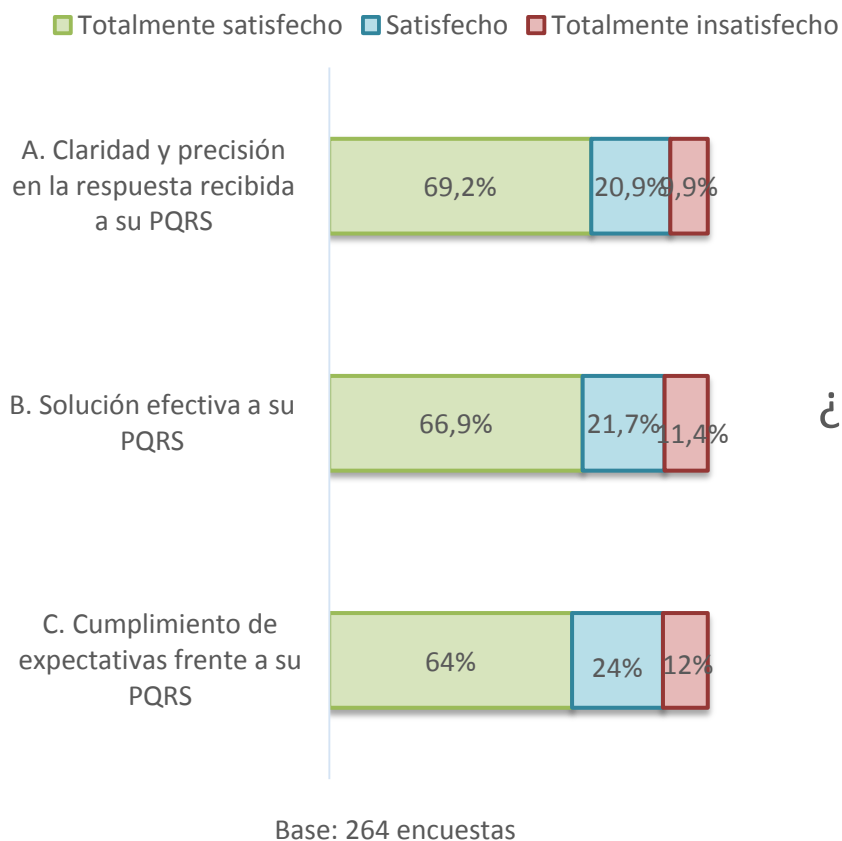


• ¿Por qué una calificación menor a 5?

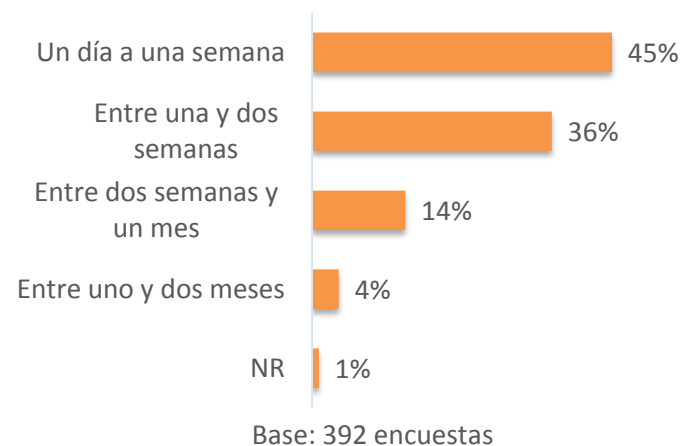
Respuestas	Número de Menciones
Falta información mas clara y precisa	43
No dieron ninguna solución	14
Deberían brindar efectividad y agilidad en la respuesta	6
No resuelven la solicitud	4
Más control sobre los contratos y contratistas	2
Más comunicación entre instituciones	2
No cumplen con lo proyectado	1
No son honestos	1
Tener en cuenta la capacidad adquisitiva para el cobro de valorización	1

Base: 74 menciones

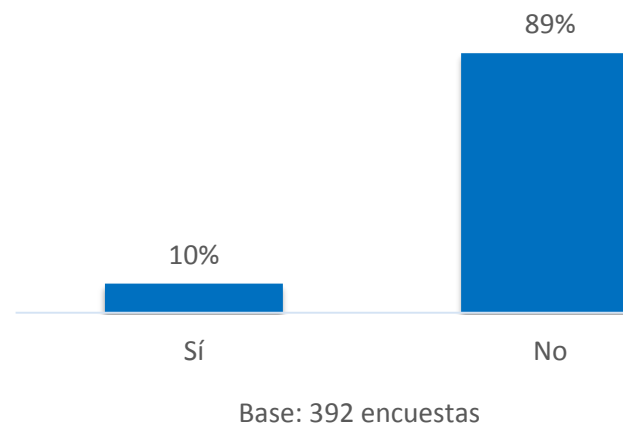
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?





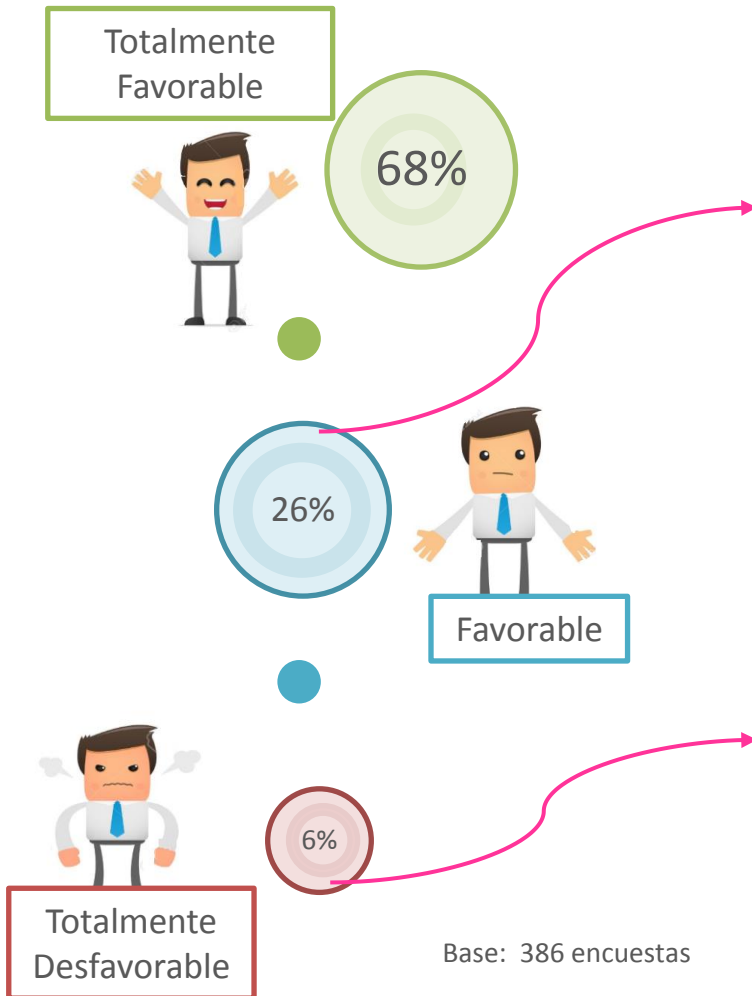
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

4. Módulo de Imagen



¿Qué imagen tiene del IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

Arreglan vías que no ameritan ser interver

- Viene mejorando los casos de corrupción anteriores
- Informar al realizar cierres por causa de las obras
- Muy complicado para realizar un trámite
- Permitir cualquier trámite por la pagina
- Actualizar las bases de datos del IDU
- Inseguridad sobre los predios que compran el IDU
- Control sobre los materiales utilizados
- No se tiene en cuenta la participación ciudadana
- Falta comunicación con la ciudadanía
- Falta de más compromiso con la ciudadanía
- Planeación efectiva del desarrollo de la ciudad
- No cumplen con lo proyectado
- No hay transparencia
- No dan solución a la petición del ciudadano
- Mucha demora en las respuestas

Mantenimiento de la malla vial Mas información al ciudadano tramites y proyectos

- Inconformidad por cobros de valorización
- Más agilidad en la ejecución de las obras
- No se culminan todas las obras Metro para Bogotá
- Mejorar la atención al ciudadano
- Mejorar el seguimiento a los contratistas de obra
- Cumplirle más a la ciudadanía con los requerimientos
- Arreglo de andenes
- No se ha iniciado la obra
- No hay comunicación efectiva entre las instituciones
- Seguimiento a los contratos que causan daños a las viviendas por las obras
- Respetar los derechos de los ciudadanos
- Para cualquier proceso es necesario tener el paz y salvo y no es fácil por la plataforma



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



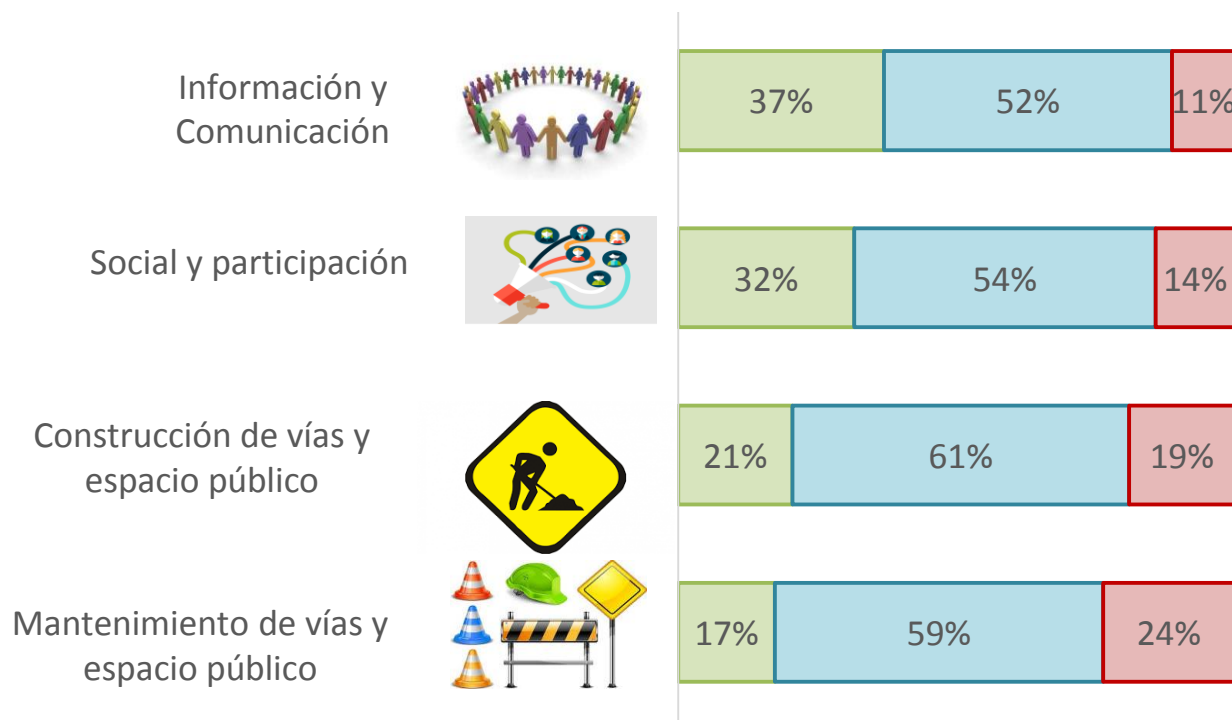
MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano

Base:123 menciones

4. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 386 encuestas

5. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Buena atención y servicio

Buena entidad
Muy agradecido con la gestión adelantada
Muy bueno el trámite

Total: 19 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Dar respuesta a los tramites

Realizar tramites por internet
Dar solución a las problemáticas de cada localidad
Inconformidad por el cobro de valorización
Mejorar la página Web
Responder oportunamente los requerimientos de los ciudadanos.
Facilitar trámites para solicitar permisos
Mucha demora para contestar

Total: 48 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Más compromiso con las solicitudes

Tener en cuenta la opinión de la gente
Se oportunos con las obras que deben ser priorizadas
Se necesitan ejecutar programas de formación y cultura ciudadana
No hay mantenimiento ni inversión
Falta mantenimiento de vías
Realizarle más control a los contratistas en las obras
Los contratistas cumplan en el pago a terceros
Mejorar los materiales de la obra
Predios adquiridos por el IDU generan inseguridad

Socializar los proyectos

Mantenimiento de malla vial

Agilizar los proyectos que realicen en la ciudad

Tener en cuenta la comunidad Mas interventoria para las obras
Actualicen los inventarios viales de la ciudad
Afectación por la obra Invasión de espacio público
No se ven las obras con los impuestos
Compromiso con los proyectos
Las obras no se priorizan Inseguridad en la zona
Mejorar la cultura ciudadana en el transporte
No existe comunicación entre las entidades
Sería muy bueno el Transmicable en San Cristóbal
Planear bien las obras, y un diseño adecuado a las necesidades de la ciudadanía

Total: 121 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	392	371	94,64%	88,1%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	264	195	73,86%	66,75%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	386	261	67,62%	26,64%



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.