

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

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 en el punto IDU
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto IDU durante el Cuarto trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2019
- **Tamaño de muestra: 233** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	132
Telefónico	58
Virtual	43
<b>Total</b>	<b>233</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:** Enero, Febrero y Marzo de 2019



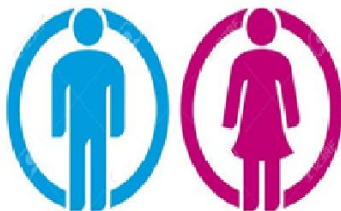
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



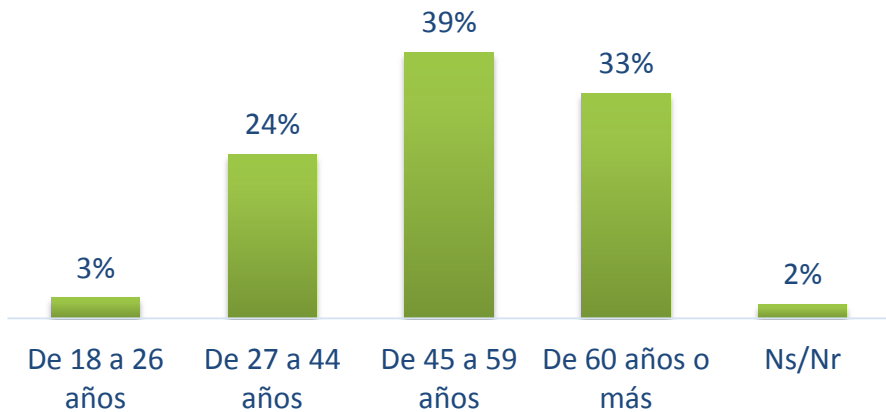
## Sexo



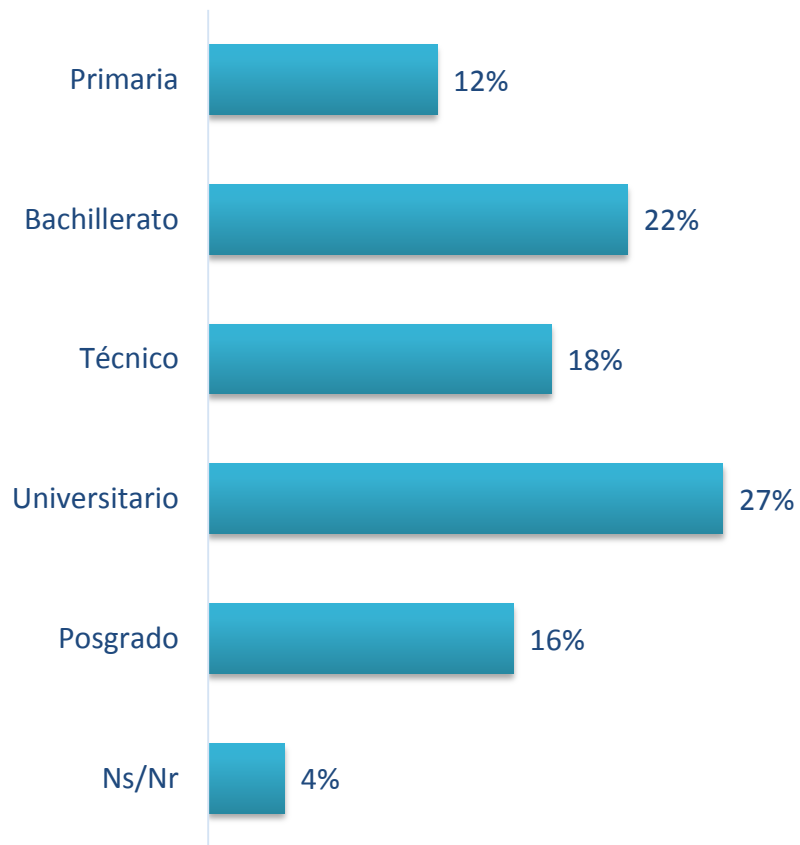
52%

48%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 233 encuestas



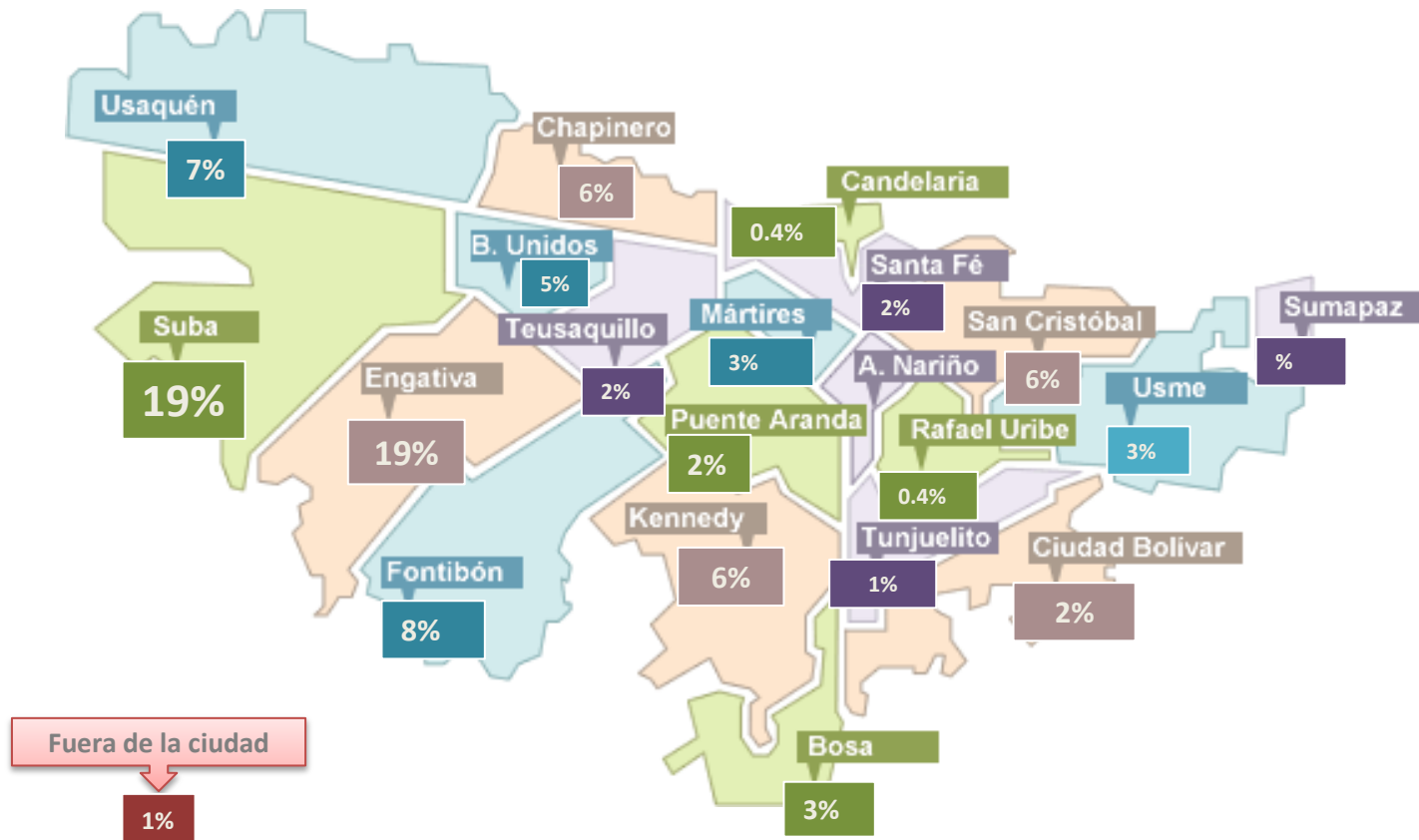
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

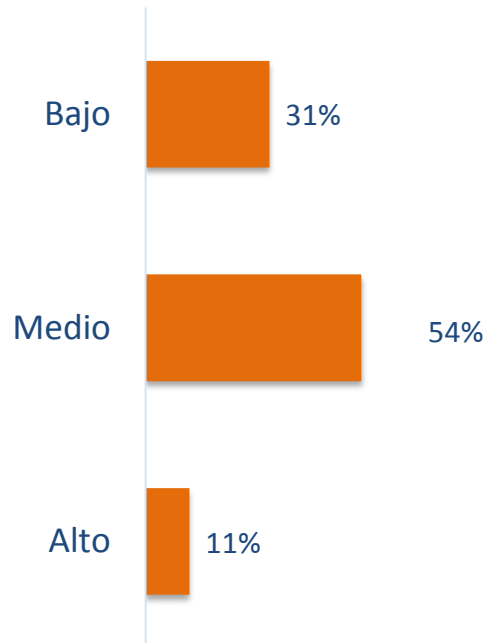
# 1. Módulo de caracterización del encuestado

## ¿En que localidad vive?

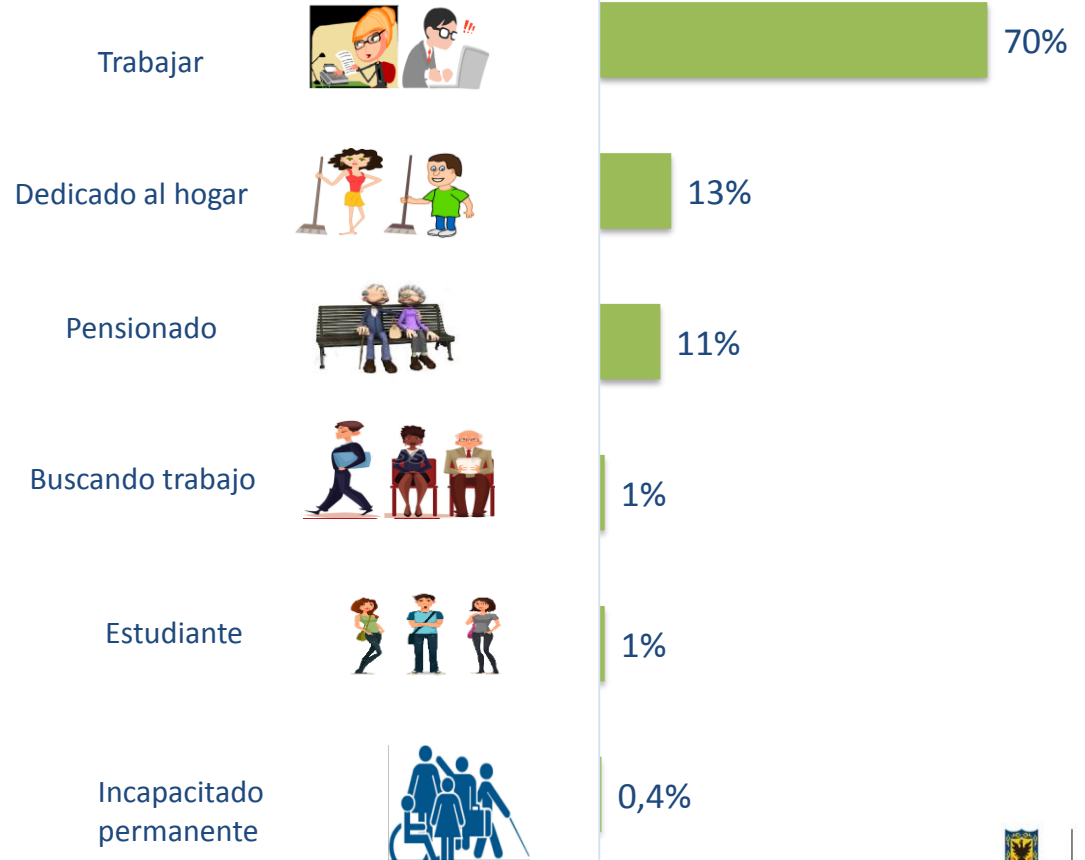


Base: 233 encuestas

## Estrato socioeconómico

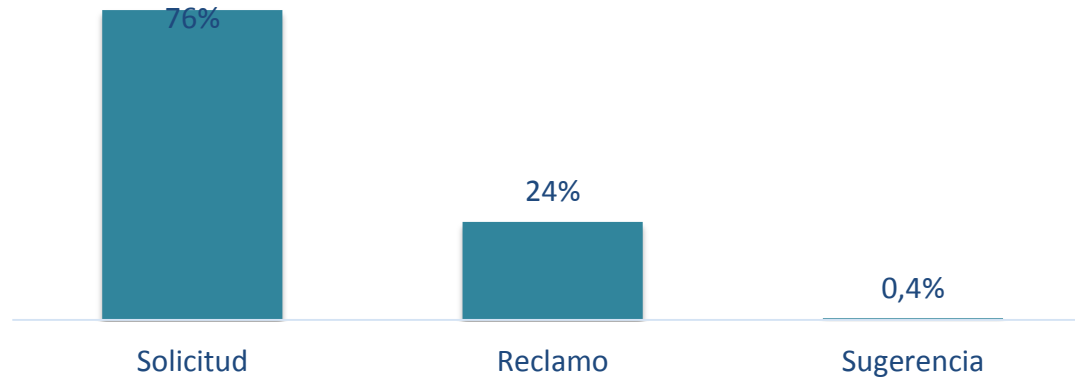


## Ocupación



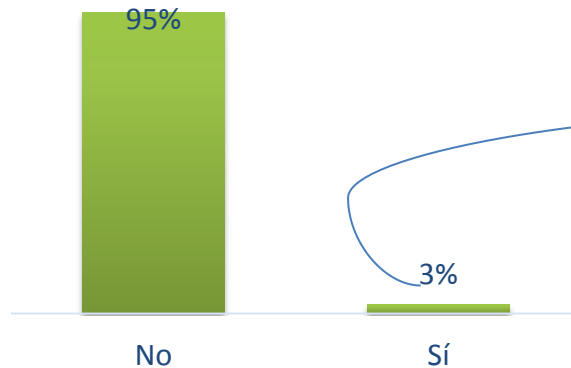
Base: 233 encuestas

## Tipo de requerimiento



Base: 233 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 233 encuestas

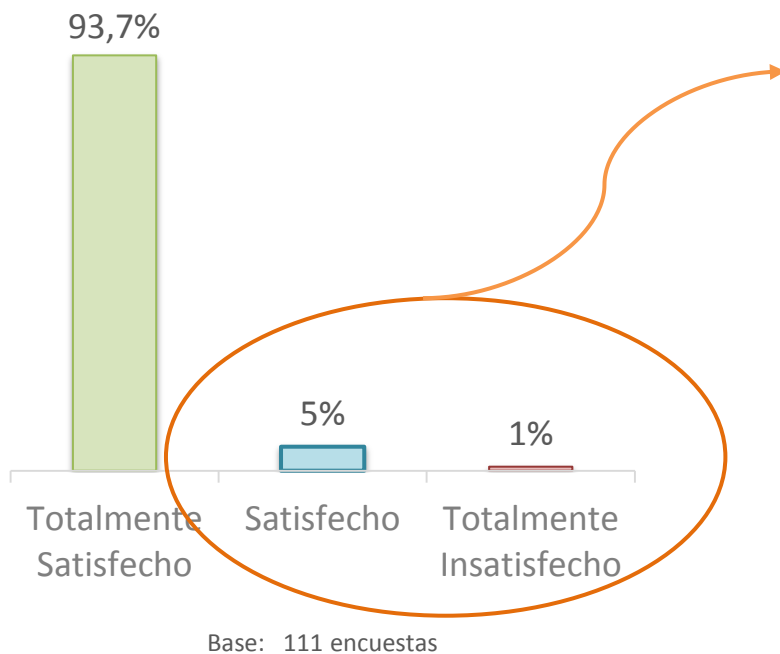
## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Visual	1
Cognitiva	1

Base: 4 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?

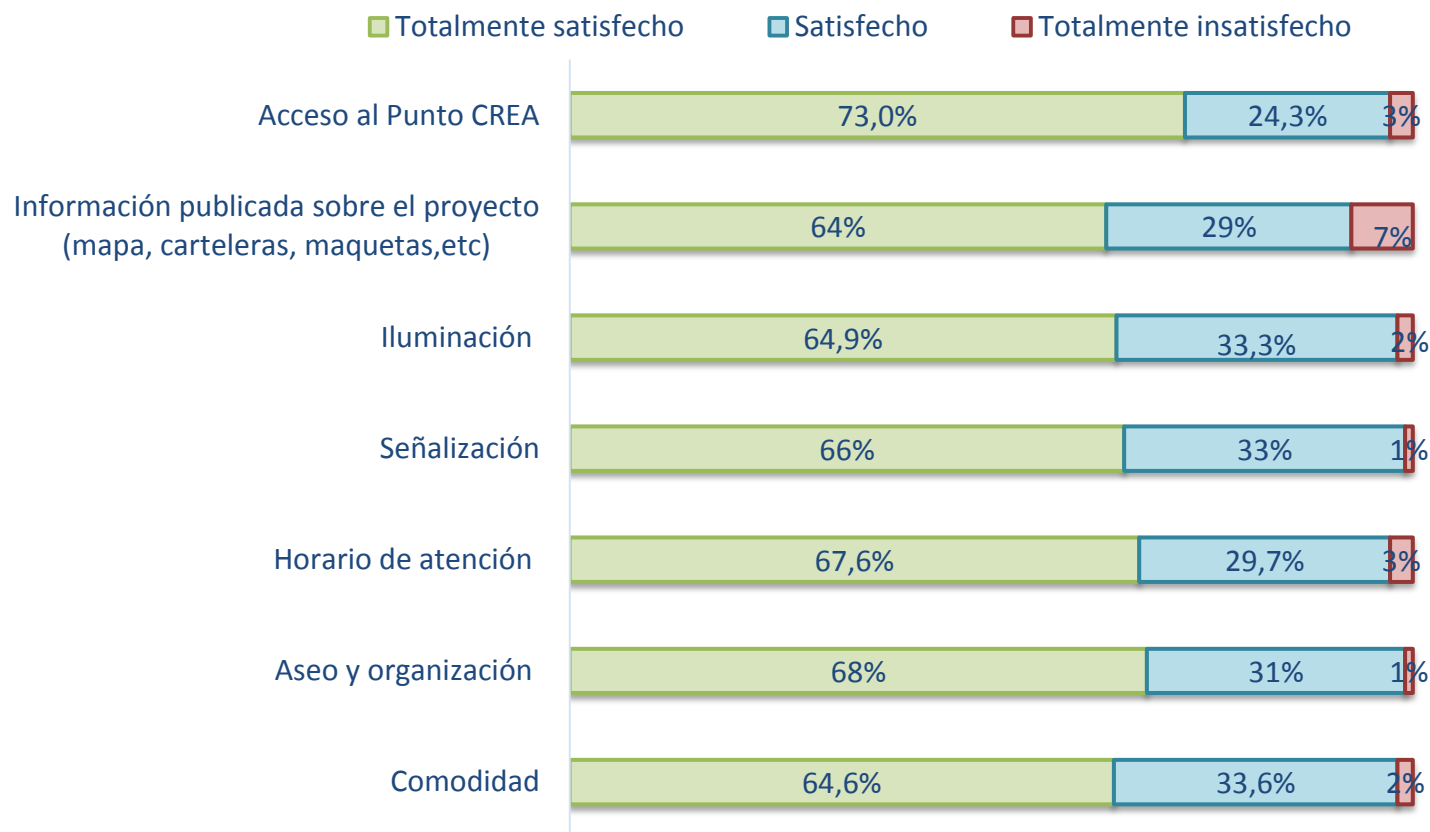
Respuesta	Número de menciones
Adecuarlo mejor	1
Falta mas colaboración con los ciudadanos	2
Mejorar la atención en el punto	3

Base: 6 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...?



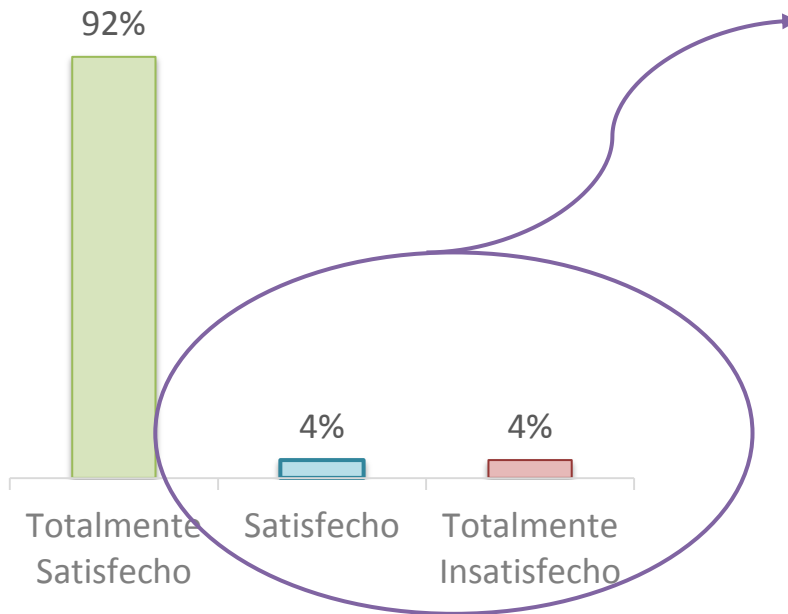
Base: 233 encuestas



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: 233 encuestas

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

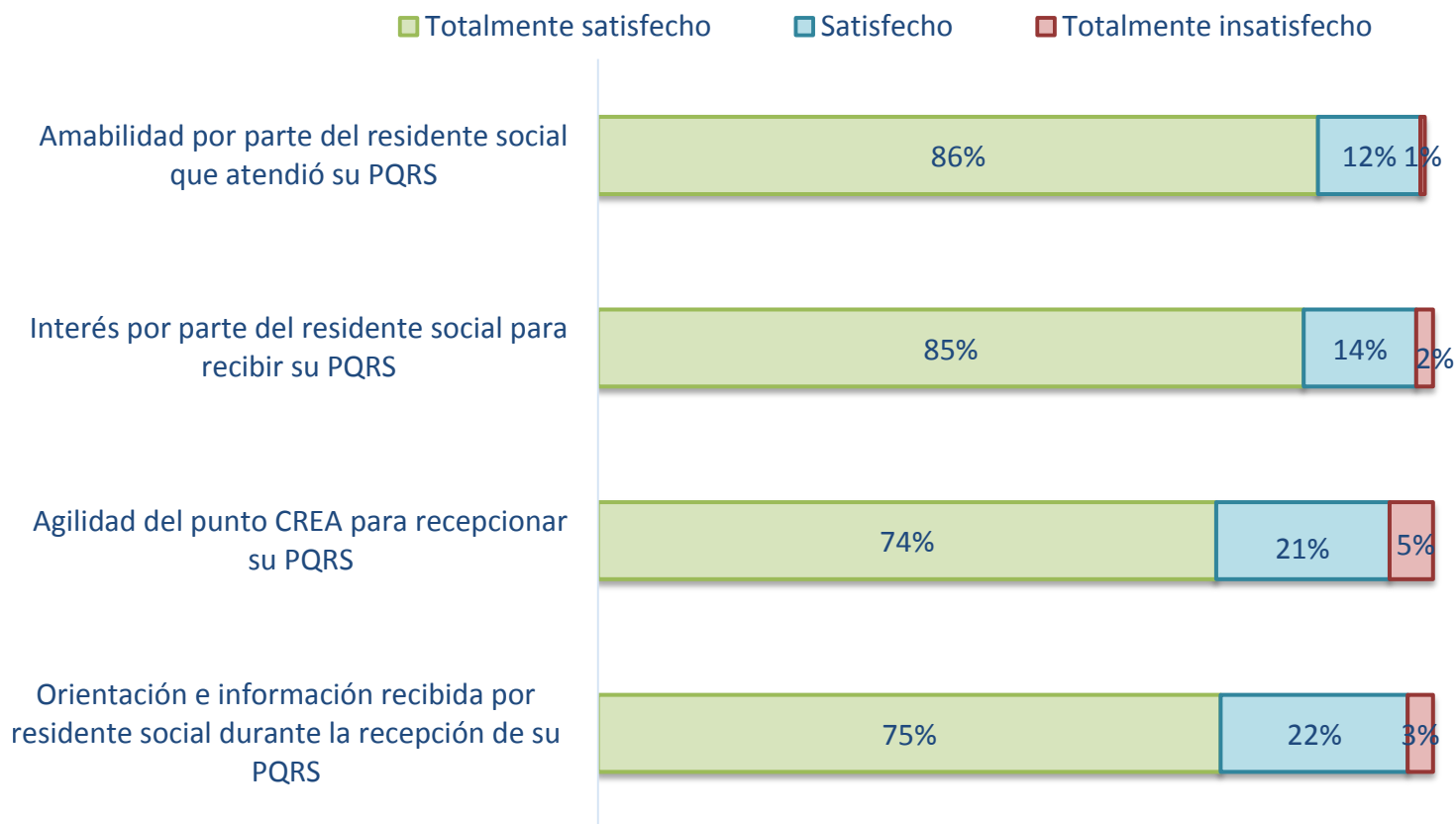
Respuesta	Número de menciones
No se presenta respuesta ni solución efectiva	6
Mejorar la atención	4
Fueron groseros y despotas	2
Estar mejor capacitados para los requerimientos	1
Mas compromiso	1

Base: 14 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: 233 encuestas



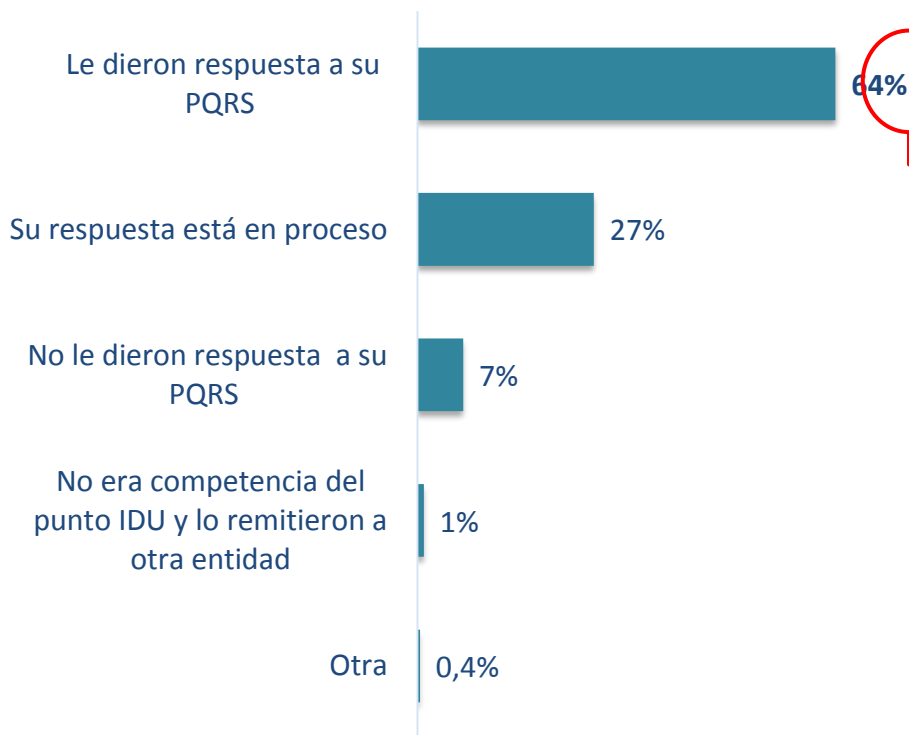
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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

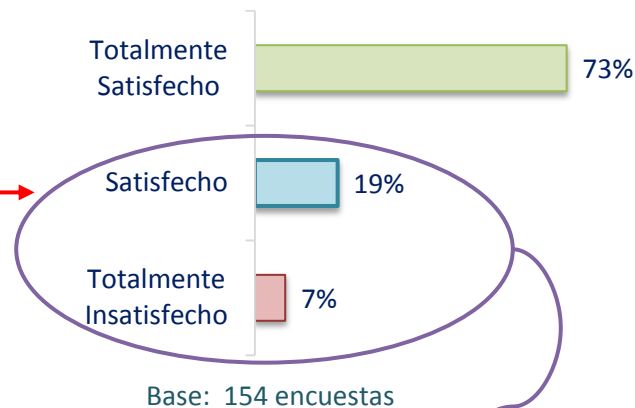


## ¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 233 encuestas

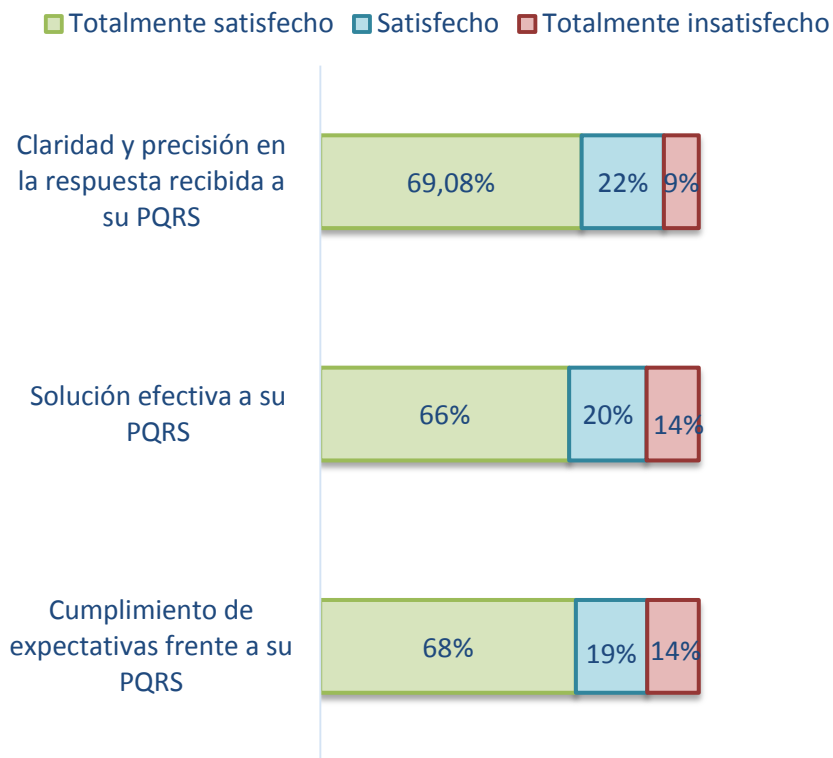
## A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?



Respuesta	Número de menciones
No fue muy clara la respuesta	13
Daños ocasionados sin solución	8
Falta información más precisa	6
Falta colaboración con los requerimientos	1
No presentaron interés en el requerimiento	1
La intervención quedo mal hecha	1
Mucha demora	1
Falta mantenimiento de las vías afectadas por el paso maquinaria	1
No se brindó solución efectiva	1
No se ha terminado el proyecto	1
No hicieron bien el arreglo	1

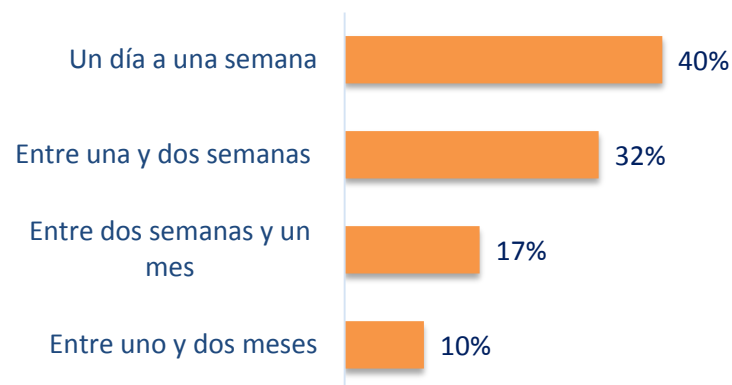
Base: 35 encuestas

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



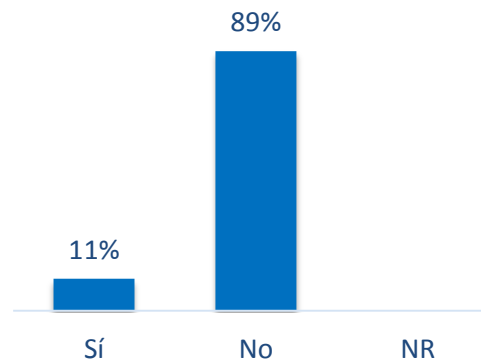
Base: 154 encuestas

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



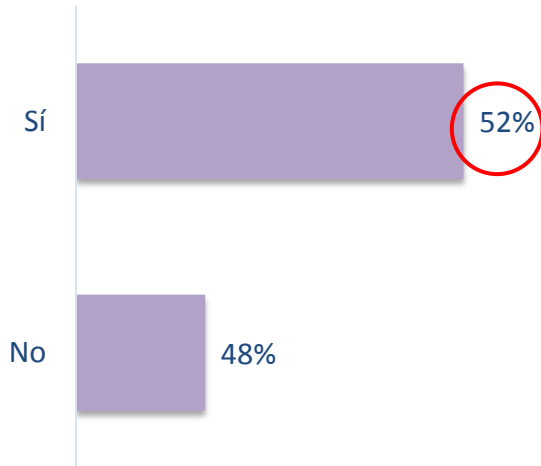
Base: 233 encuestas

## ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 233 encuestas

## ¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?

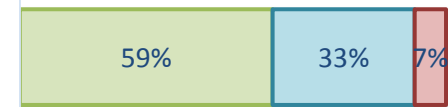


Base: 233 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 123 encuestas



# 6. Módulo de Imagen

## ¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



70%

27%



Favorable

4%



Totalmente Desfavorable

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

Falta más organización

No se piensa en las comunidades antes de hacer un diseño  
No respetan los derechos de los ciudadanos

Mejorar la seguridad en las obras

Diseños no planteados para el futuro

Ocasionan daños a la comunidad

Falta mayor planeación

Afectación por compra de predios

No quieren hacer una rampa Las obras son muy lentas

Falta más compromiso con la ciudadanía

El IDU debería mitigar las afectaciones por la obra

Mantenimiento de espacio público

cuando van hacer una obra

Vincular a la comunidad en las decisiones con los proyectos

Comprometerse con los ciudadanos

**Falta control a contratistas y contratos**

**Mantenimiento de la malla vial**

**Mayor información y comunicación**

**Falta cumplimiento en las obras**

Respuestas concretas a solicitudes

Le falta mejorar la terminación de los proyectos

Brindar apoyo a los ciudadanos con los daños causados por las obra

Cobros de valorización por obras que no se han realizado

Deberían apoyar más a los ciudadanos de la tercera edad

Demasiados escándalos de corrupción

Falta de más compromiso con la ejecución de las obras

Las obras muy lentas la gente no trabaja con juicio

Asistencia de las entidades distritales a las reuniones

No tienen en cuenta a los comerciantes

Planificar mejor los cierres a causa de los proyectos

Promete mucho pero no ejecuta

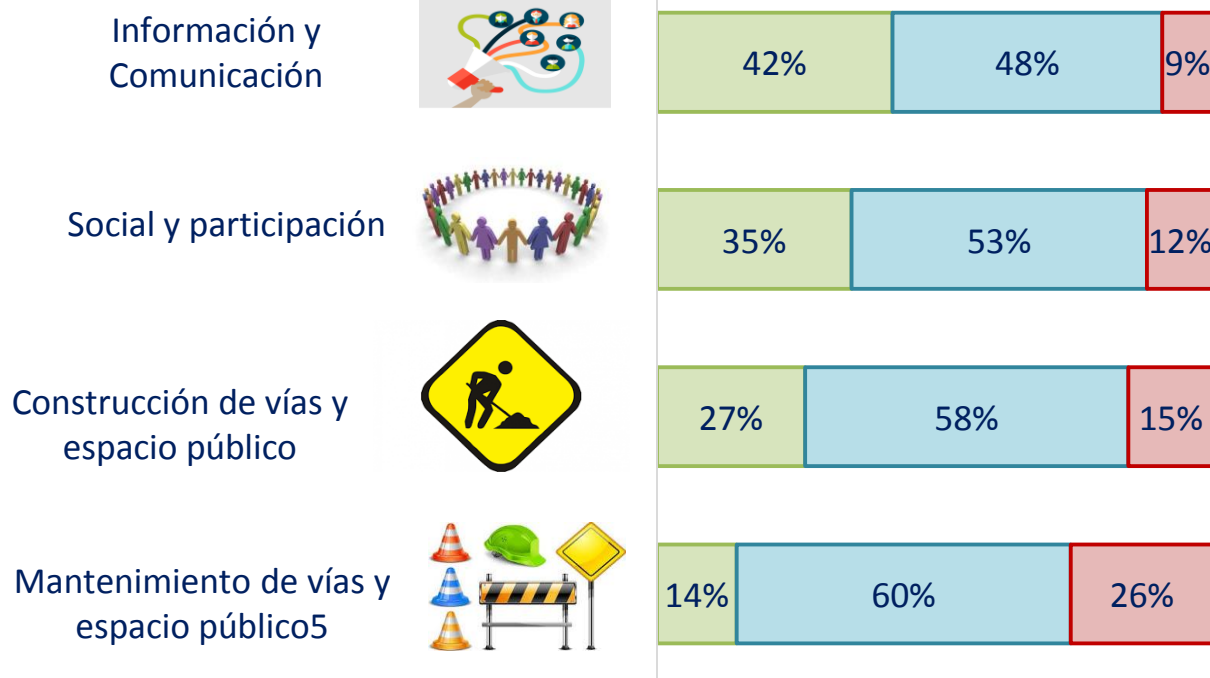
Lotes abandonados presentan inseguridad

Priorizar mantenimiento de espacio público

## 6. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho   
 ■ Satisfecho   
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 229 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Observaciones Positivas con respecto al trámite

Solución efectiva del trámite  
Rápido el trámite

Muy buen servicio ofrecido por los funcionarios

Excelente gestión adelantada por el IDU  
Es una de las mejores entidades

Total: 15 menciones

### Sugerencias con respecto al trámite

Es importante que atiendan y escuchen al ciudadano  
Tener en cuenta los requerimientos de los ciudadanos

No han cumplido con el requerimiento solicitado

No me han dado respuesta del trámite

Solución a los requerimientos ciudadanos  
Mejor atención a la ciudadanía

Más compromiso y colaboración con los requerimientos

Más atención a la comunidad

Colocar un buzón de sugerencias en los diferentes puntos

Total: 49 menciones

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Dar prioridad en las obras a personas en condición de discapacidad  
Problemas ambientales sin la construcción del proyecto

Falta la terminación del proyecto no lo dejaron bien  
Hacerle seguimiento a los supervisores donde guardan la maquinaria

Facilitar el permiso de uso de espacio público  
Se denota mucho conflicto de intereses en los proyectos

Mantenimiento del espacio público

Los predios que están desocupados están generando inseguridad

Demasiada Inseguridad en el sector Mejorar los puntos de reunión

Demasiada accidentalidad en el sector No cumplen con los proyectos

Mucha demora para ejecutar los proyectos

Faltan rampas de acceso Planear bien las obras

Mayor supervisión a las ejecuciones de los contratistas  
Construcción y mantenimiento de la malla vial

Afectación y molestias con el proyecto

Cumplir los tiempos del proyecto

Invasión del espacio público Falta señalización vial Están dejando mal terminado el trabajo

Pendiente reunión sobre el proyecto Desperdicio de material con el proyecto

Compromisos incumplidos por el IDU Faltan reductores de velocidad

Trabajar fuertemente el tema de reciclajes

Pagar lo que en verdad valen los predios

Atención a las rampas peatonales Cumplir a la comunidad

Mejorar en la priorización de intervenciones

Reuniones los fines de semana

Indicar reunión con secretaria de movilidad

En Puntos IDU no atiende personal directo del IDU

Realizar los arreglos con las precauciones

Total :83 menciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

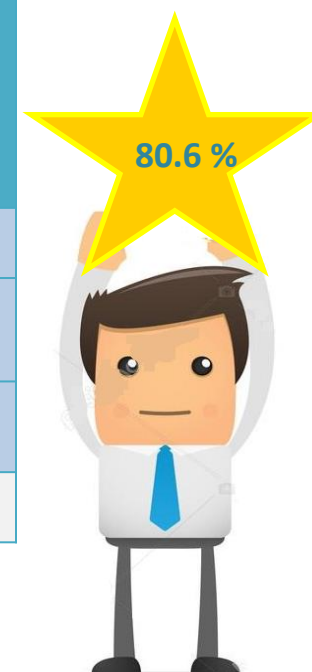
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## 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	111	101	93,69%	66,8%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	231	213	92,2%	79,8%
IV.II. RESPUESTA OTORGADA	154	113	NA	67,5%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	73	123	NA	55,8%



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