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

Segundo Trimestre 2019

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Ficha Técnica

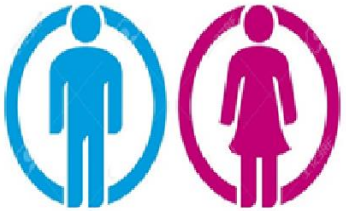
- **Objetivo del estudio:** conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el cuarto trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 395 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	89
Telefónico	45
Virtual	261
Total	395

- **Precisión y Confiabilidad:** margen de error del 5% con una confiablidad 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:** Abril, Mayo y Junio de 2019

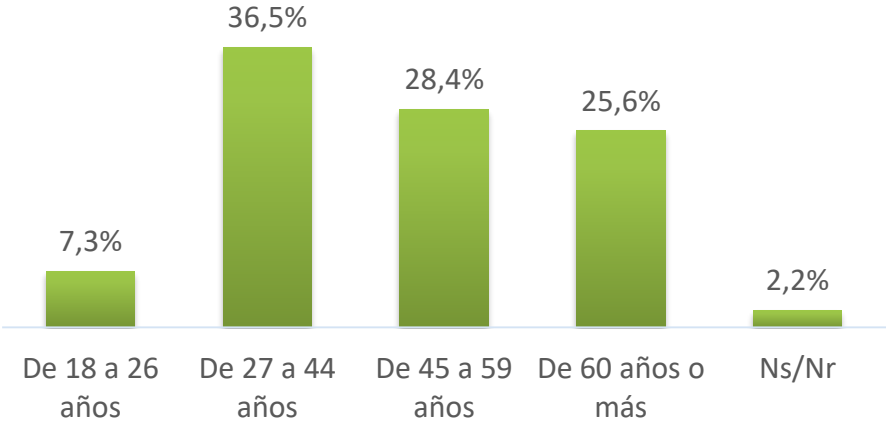
1. Módulo de caracterización del encuestado

Sexo

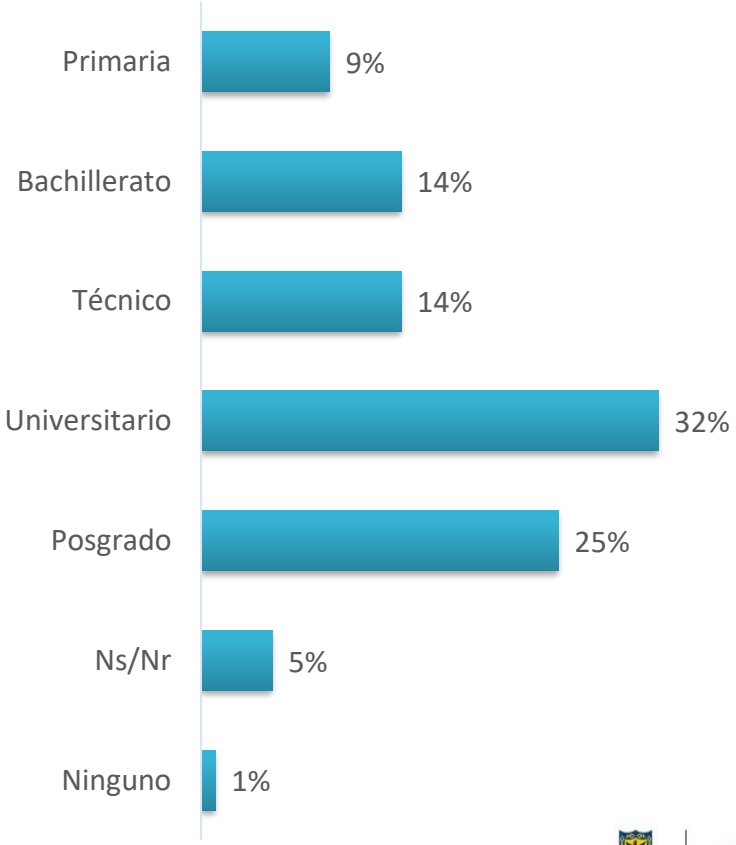


51% 49%

Edad



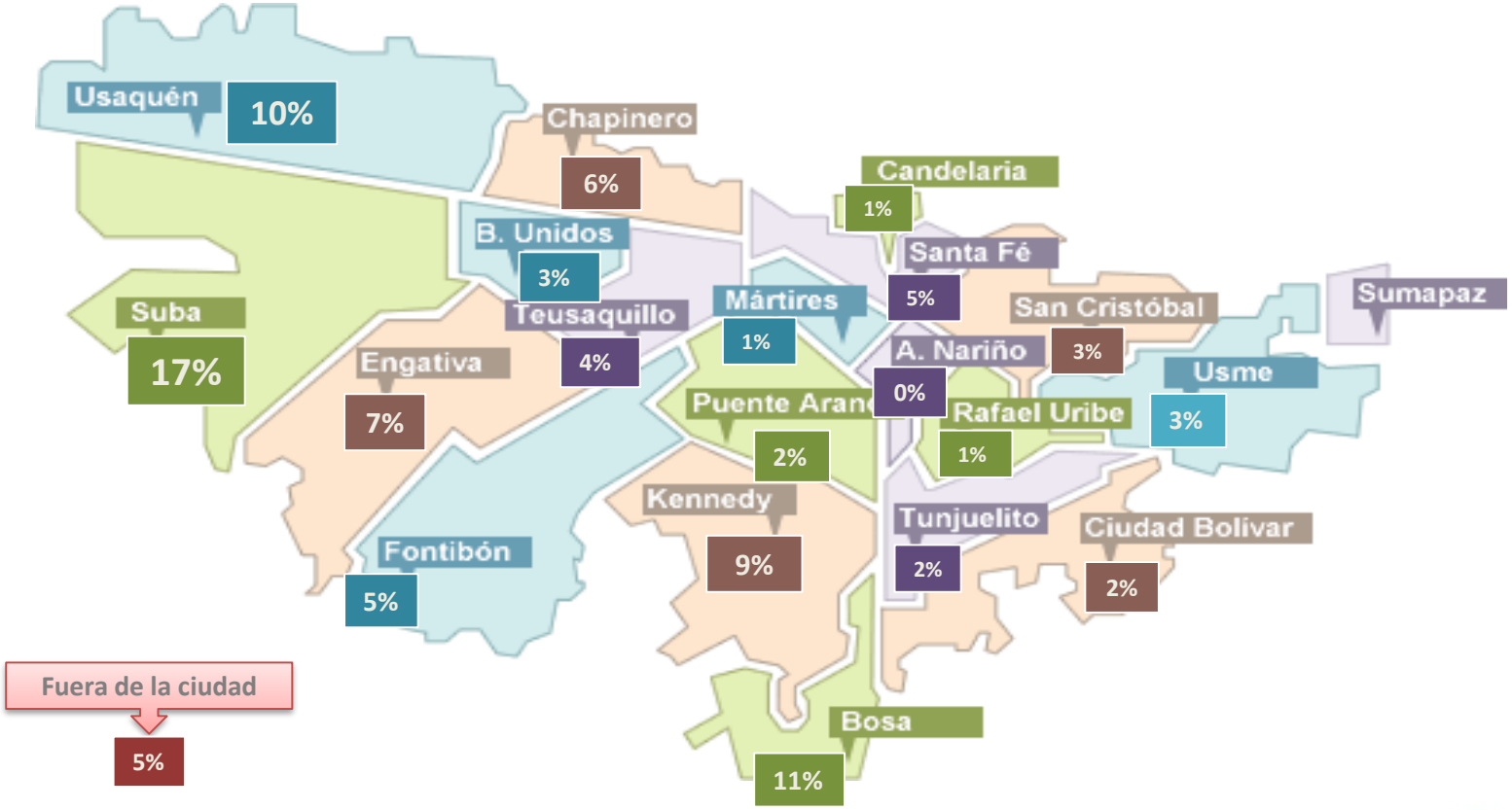
Nivel educativo



Base: 395 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

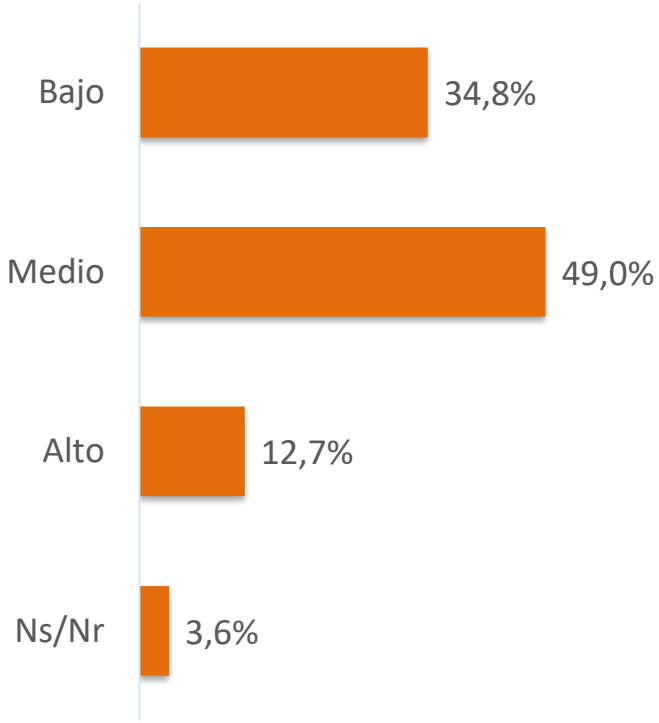
¿En que localidad vive?



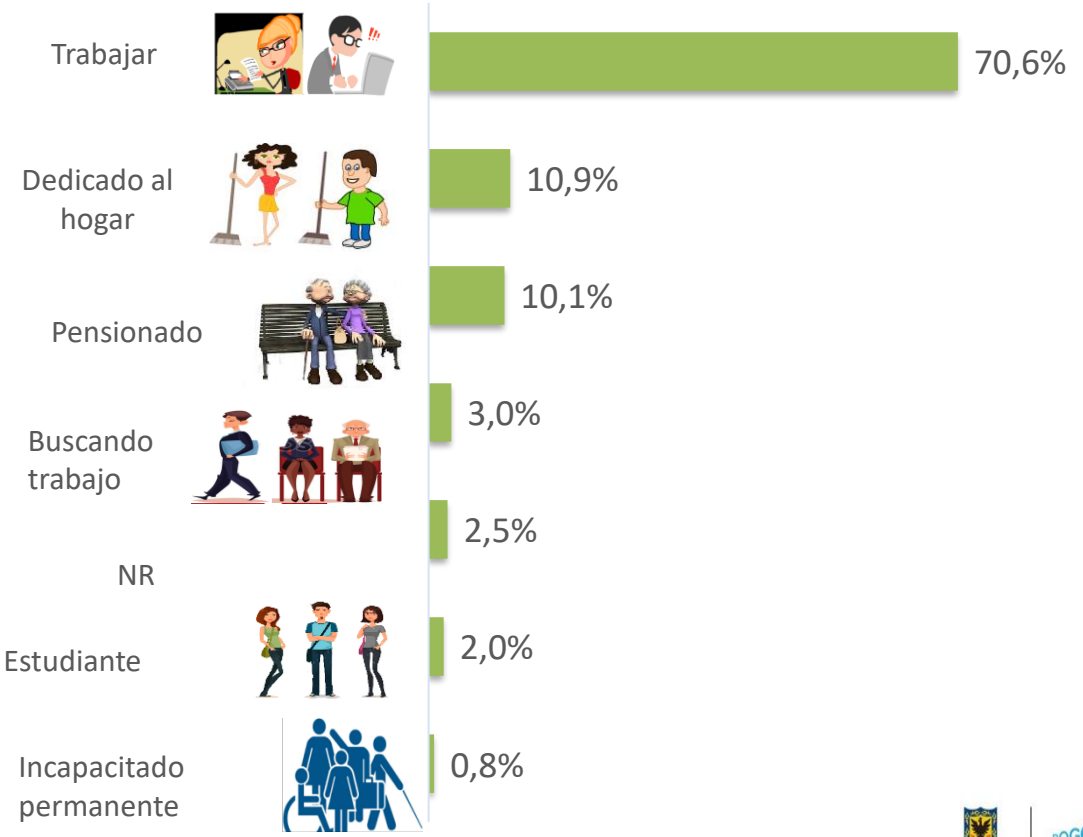
Base: 395 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



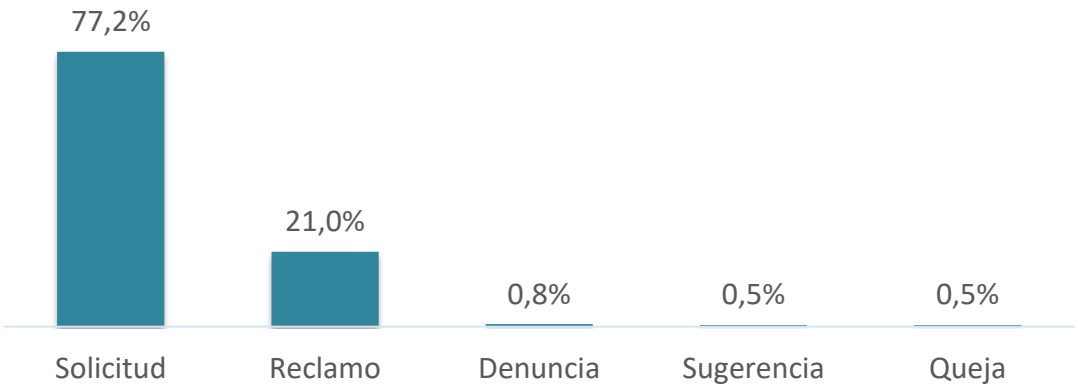
Ocupación



Base: 395 encuestas

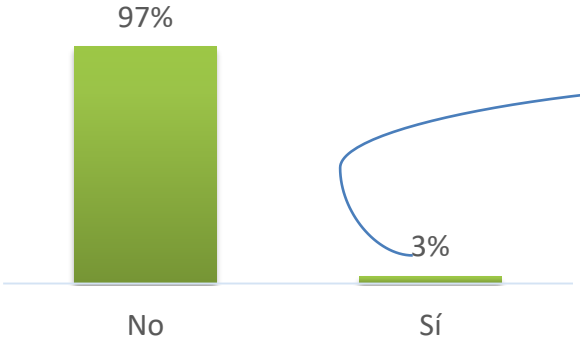
1. Módulo de caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 395 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 395 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

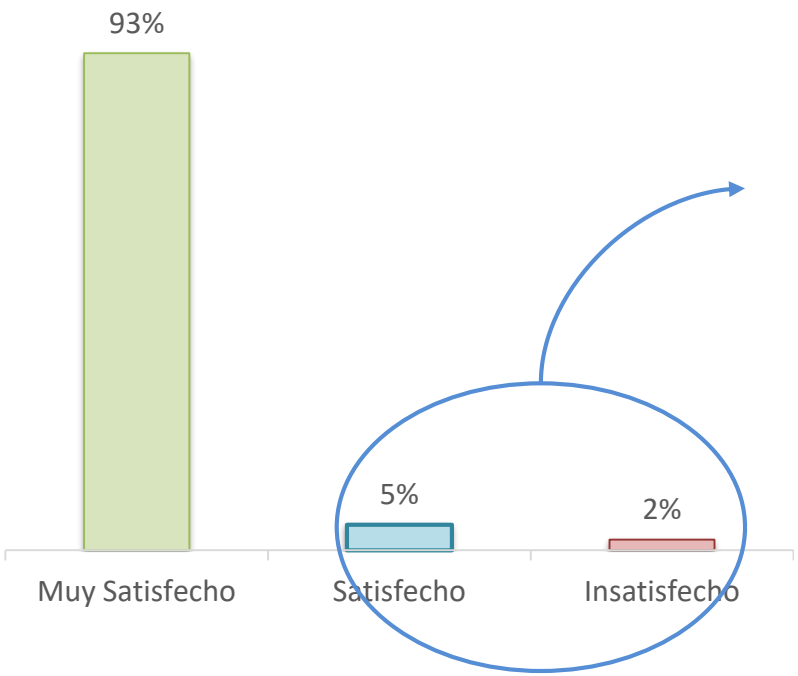
Discapacidad	Total personas
Motriz	6
Visual	2
Cognitiva	1
Auditiva	1

Base: 10 encuestas

2. Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

- Satisfacción General



Base: 395 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

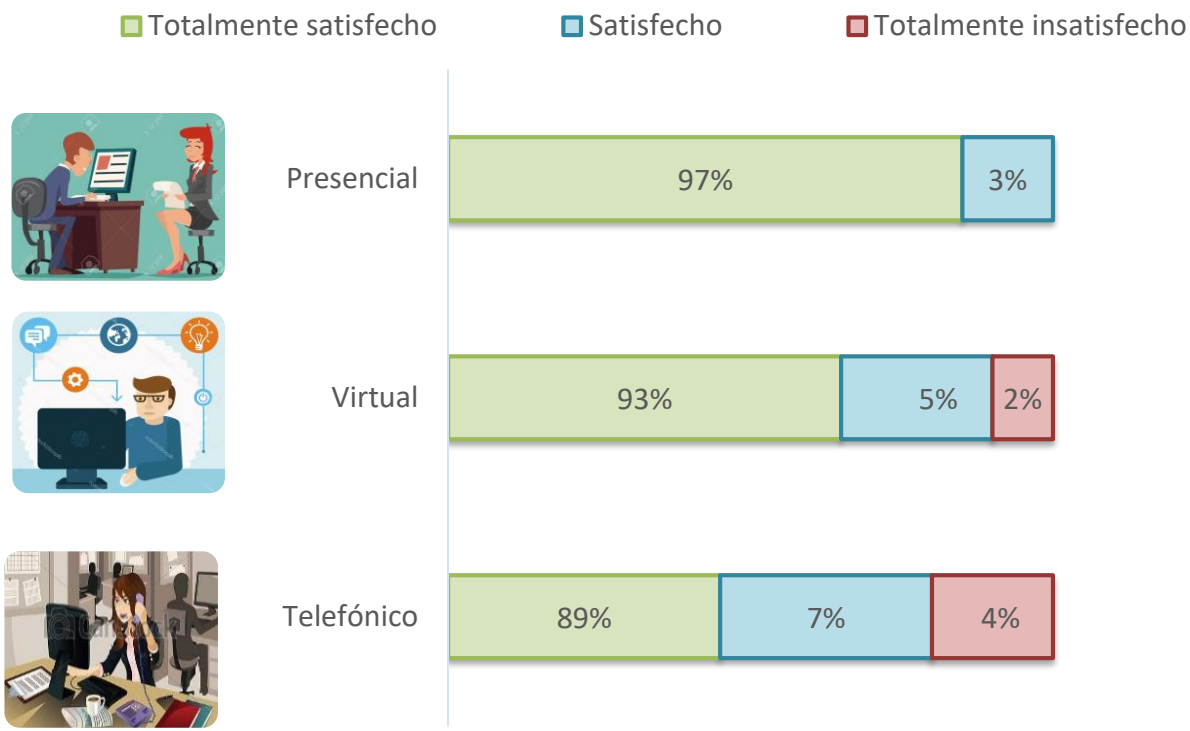
Respuesta	Número de menciones
No es fácil de acceder a la plataforma y pagina web esta desactualizada.	12
No brindan respuestas en los términos propuestos	3
No hay una solución viable y efectiva	3
Mejorar la atención al ciudadano	3
Mucha demora en contestar la llamada	2
Mejorar el formato de PQRS	1
No colaborar los requerimientos	1

Base: 25 encuestas

2. Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

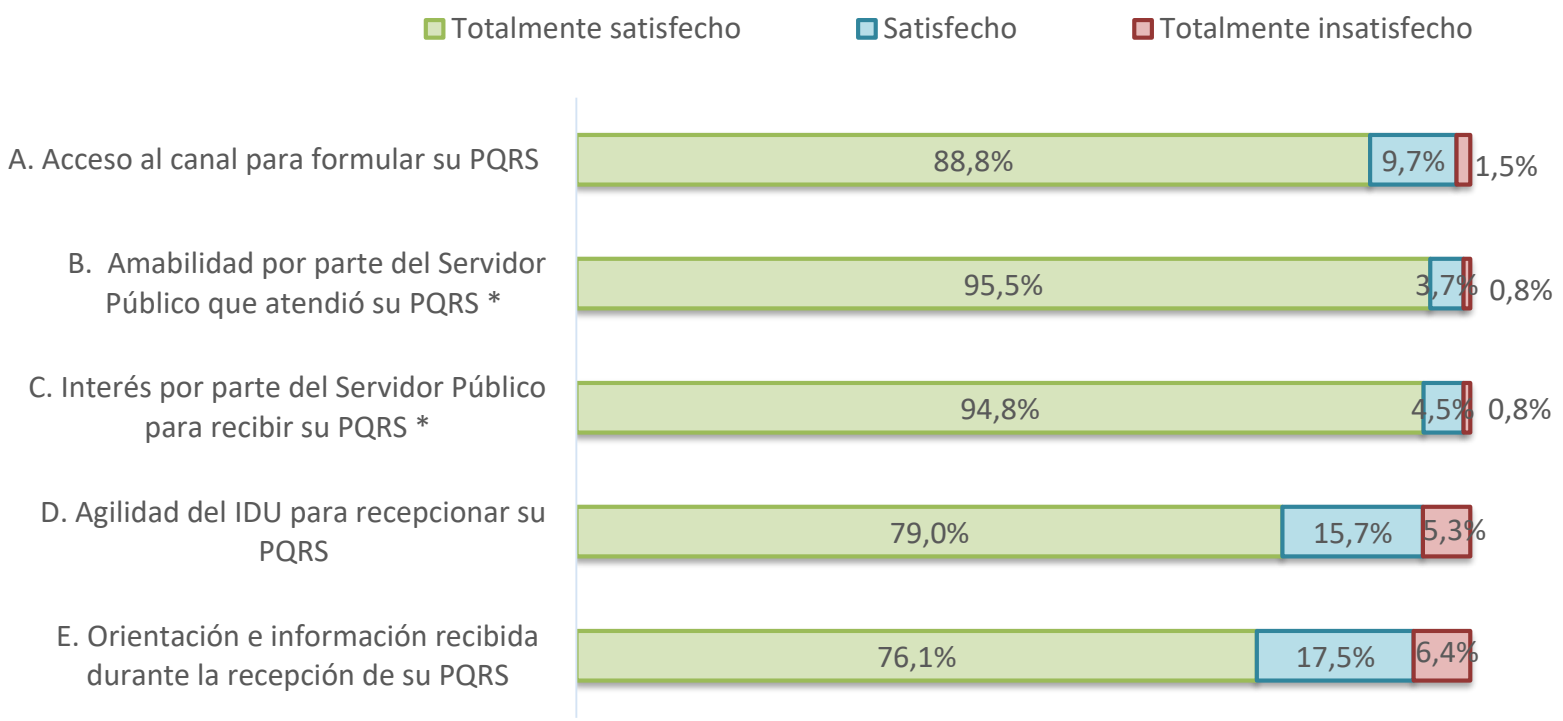
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 395 encuestas

2. Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

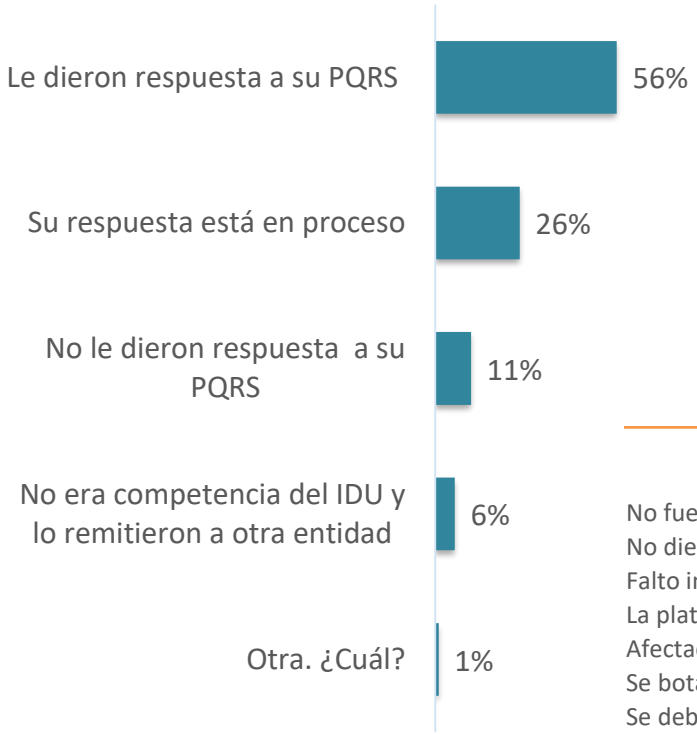


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 395 encuestas

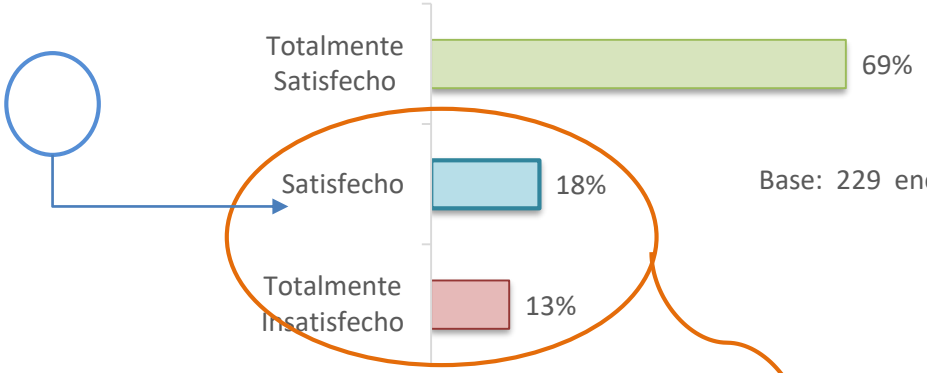
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 395 encuestas

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



Base: 229 encuestas

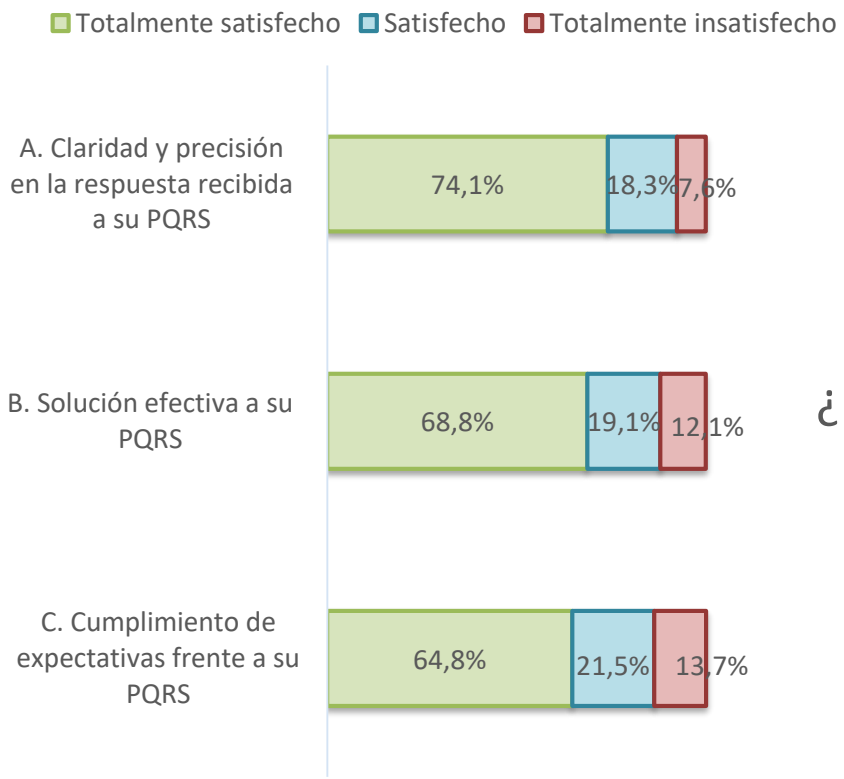
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No fue clara ni precisa la respuesta	35
No dieron una solución efectiva al requerimiento	14
Falto información mas clara y precisa	8
La plataforma no funciono nunca	1
Afectación por la obra	1
Se botan la pelota de una entidad a otra	1
Se debe simplificar lo tramites sin tanta vuelta	1
No se comprometen con el ciudadano	1

Base: 62 menciones

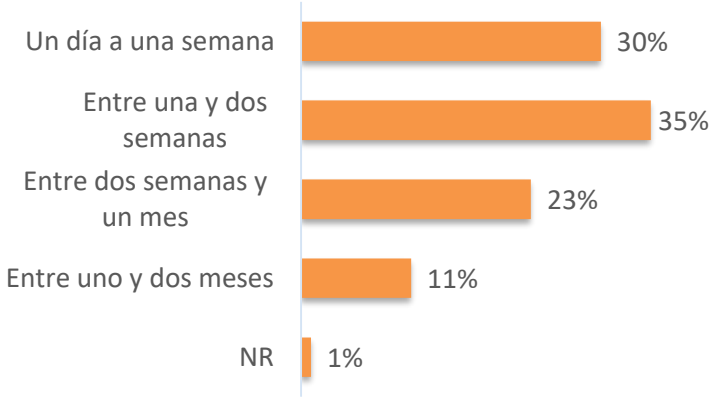
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



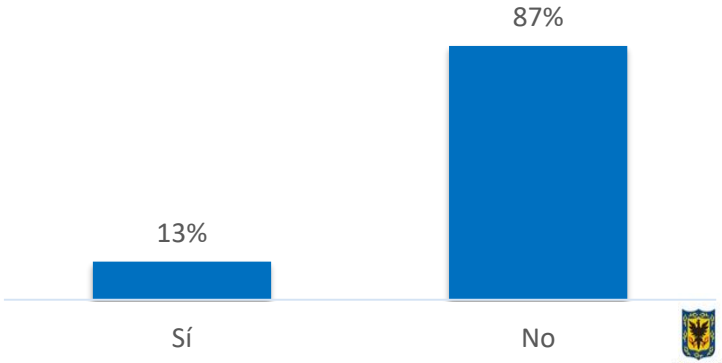
Base: encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 395 encuestas

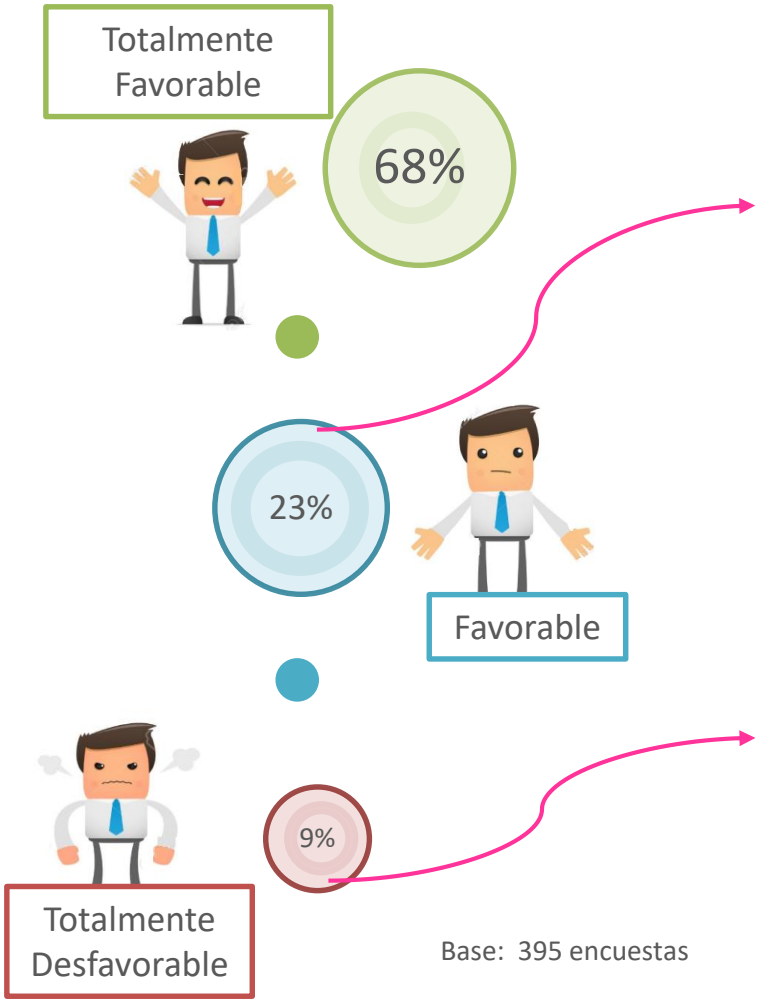
¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: encuestas

4. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 395 encuestas

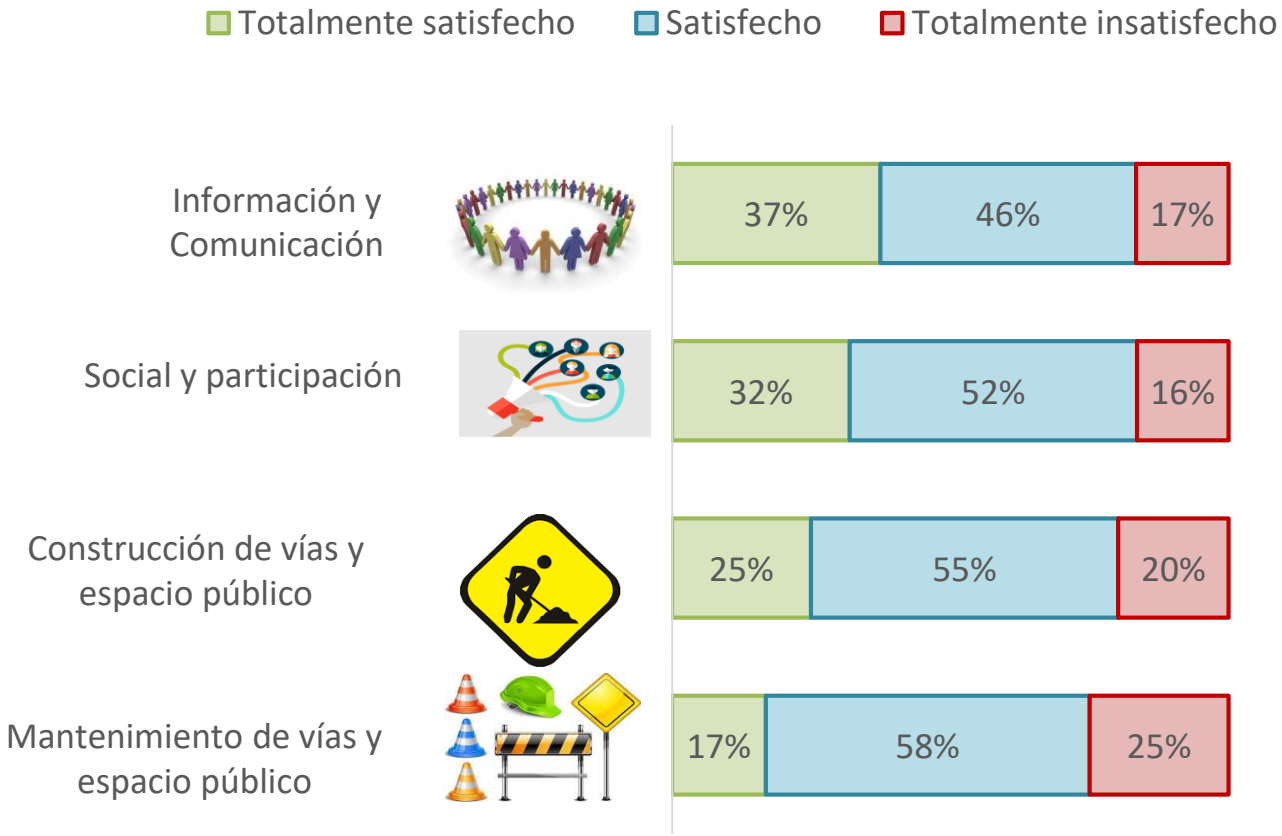
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Generan inseguridad en el sector
Invertir realmente los recaudos en las obras
Falta mucho seguimiento y control a la gestión.
Falta más acompañamiento a la comunidad
El IDU no tiene en cuenta la realidad de las personas
Mejorar la página del IDU para el ciudadano
Agilidad en las obras
No ejecutan bien los proyectos
No se tiene en cuenta la opinión del ciudadano.
Más facilidad en trámites
Más claridad en los proyectos
Falta mantenimientos de puentes peatonales
Falta gestión de proyectos
Mas compromiso y cumplimiento con los proyectos
Más información a la ciudadanía
Mantenimiento de la malla vial
Más claridad, efectividad y rapidez en las respuestas
Falta de cumplir con los requerimientos que se solicitan
No se dan soluciones efectivas
Falta comunicación entre áreas
No hay seguimiento a los contratos y contratistas
Debería hacerse más veeduría de los diferentes proyectos
Más credibilidad en cuanto a la gestión que se realiza
Mejorar estado de las obras
Cobran valorización y no se ven las obras
No atienden a tiempo
Es un ente altamente coercitivo y no llega a concertar
Falta más gestión documental y fácil tramites
Que se vean las obras
Más transparencia en las licitaciones
No colaboran con la ciudadanía
No sabe cual es la función del IDU

Base: 118 menciones

4. Módulo de Imagen

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



Base: 395 encuestas

5. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Rápido el tramite
Excelente las obras que el IDU realiza en la ciudad
Buena gestión
Excelente el servicio y atención brindada
Excelente que le hagan seguimiento a los requerimientos ciudadanos
Felicitaciones por tan buena labor
Bueno el tramite
Muy buena la página y la colaboración que brindaron

Total: 24 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Algunos funcionarios les falta más profesionalismo
Muy enredado el tema del pago de la valorización
La atención por los diferentes puntos han atendido muy bien
Falta de más cultura a los funcionarios que atienden
Ejecutar los requerimientos que se solicita
Dar respuesta al tramite
Solución a los requerimientos solicitados
La información de la página no es completa
Más agilidad en los tramites muy demorados
Mejorar la atención por canal virtual
Llevo mucho tiempo solicitando una cita con la directora del IDU
Los cobros coactivos deben ser notificados al dueño
Mas compromiso con los ciudadanos
Pésima atención para solicitar hacer uso del espacio público

Total: 48 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Recoger los escombros, cuando realicen trabajos
Ninguna entidad entiende las problemáticas en las localidades
Controlel basurero wn los predios demolidos por el IDU
Mucho trámite para una licencia
Más socialización sobre los proyectos con el ciudadano.
EL proyecto dificulta mucho la movilidad
Más atención al ciudadano
La información brindada fue rápida oportuna y eficiente
Favor realizar la visita predial nuevamente
Mantenimiento de los árboles que hay en las ciclorutas
Que nos informen cuando realicen reuniones
Colocar canecas de basura
Arreglar los daños que están causando la obra
La obra genero inseguridad en el sector
Control a contratistas de obra e interventores
Brindar más información a los ciudadanos
Mantenimiento la malla vial
Falta comunicación con el ciudadano
No se ve ejecución de las obras de valorización
Dan fecha de demolición de predios y no cumplen
Velar por la condición ambiental
No socializan los proyectos para la compra de predios
Agilizar las obras y terminarlas
Realizar mantenimiento en el puente
Falta señalización en el punto
Hacer cerramiento a las materas
No socializan los proyectos
Obras Inconclusas
Tener más articulación entre las entidades
Mas acompañamiento del IDU para aclarar dudas del proyecto
Mas auditoria en las obras para que no se demoran tanto
Mas coordinación en los proyectos que ejecutan
Mejoramiento de andenes y espacio publico
No se tienen en cuenta los requerimientos de la comunidad
Planear bien los proyectos y terminarlos.
Se debería reemplazar en otro material el puente
Se necesitan reductores de velocidad en el sector

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	395	368	93,16%	86,85%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	229	158	69,00%	69,21%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	389	264	67,87%	27,77%

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.