

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

Segundo 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 Segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2019
- **Tamaño de muestra:** 217 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	114
Telefónico	66
Virtual	37
Total	217

- **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:** Abril, Mayo y Junio de 2019

1. Módulo de caracterización del encuestado

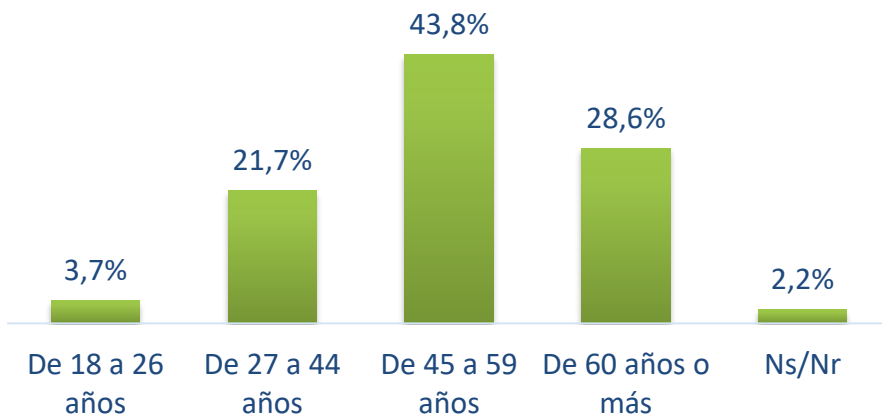
Sexo



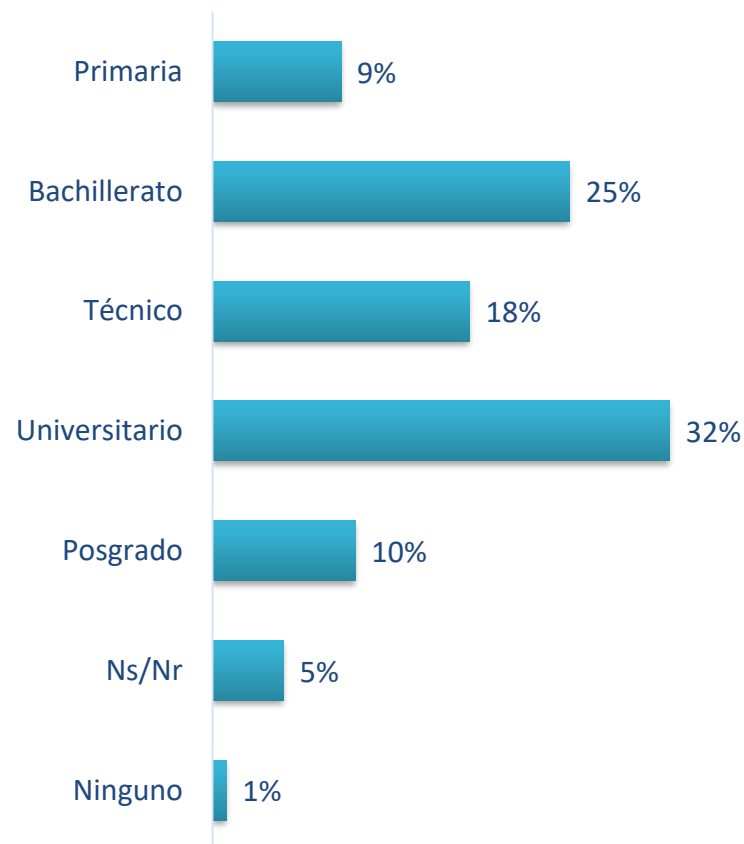
56%

44 %

Edad



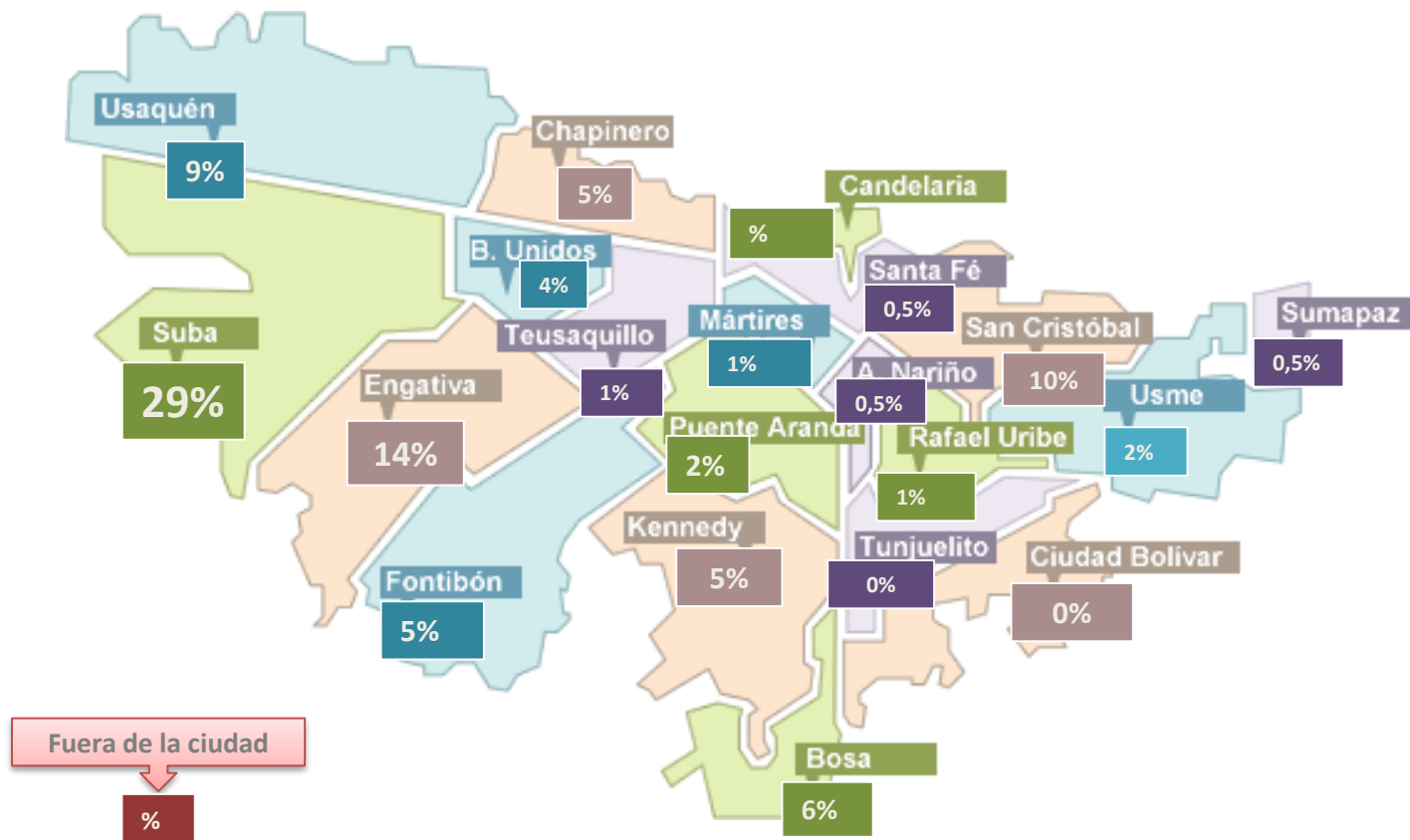
Nivel educativo



Base: 217 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

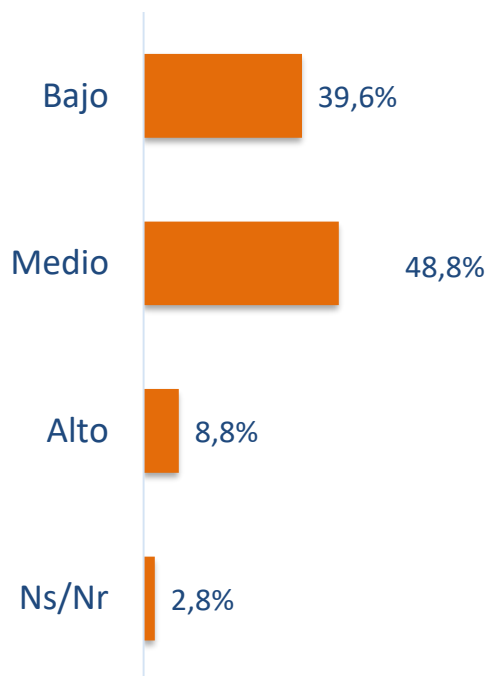
¿En que localidad vive?



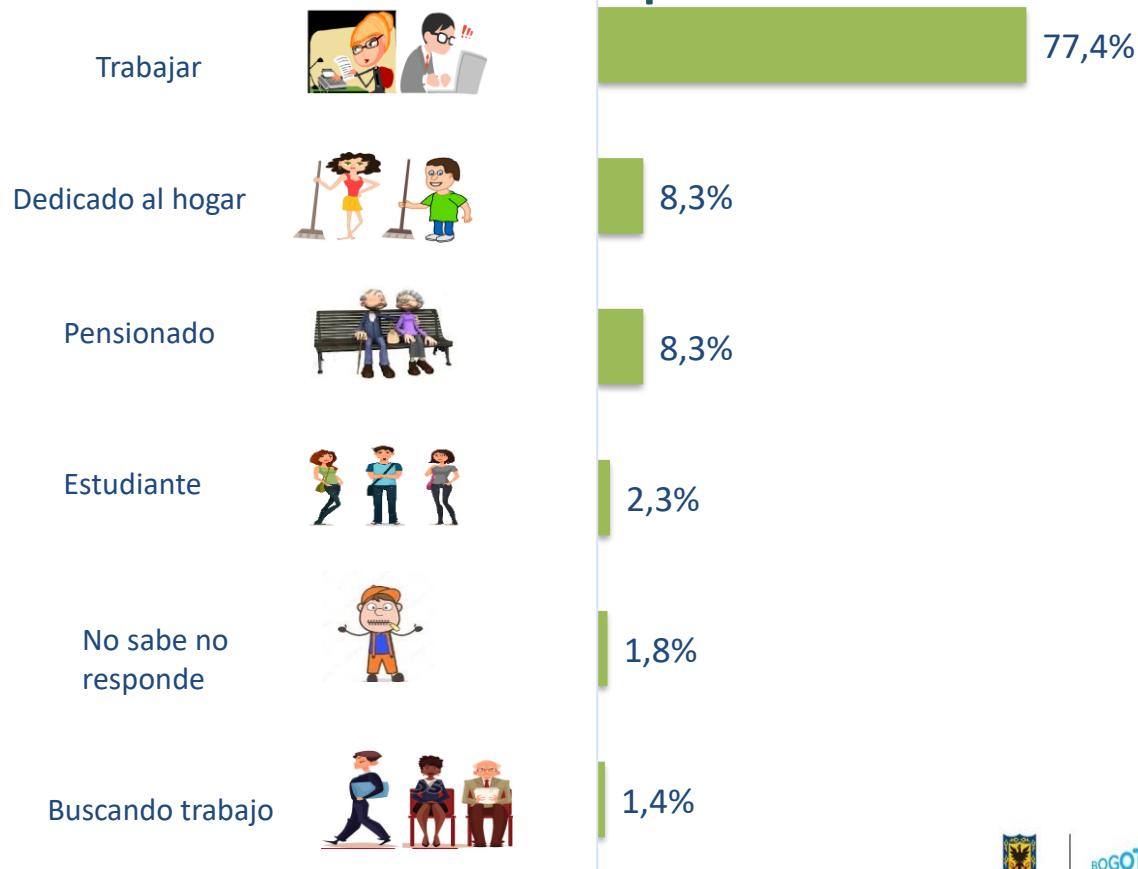
Base: 217 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



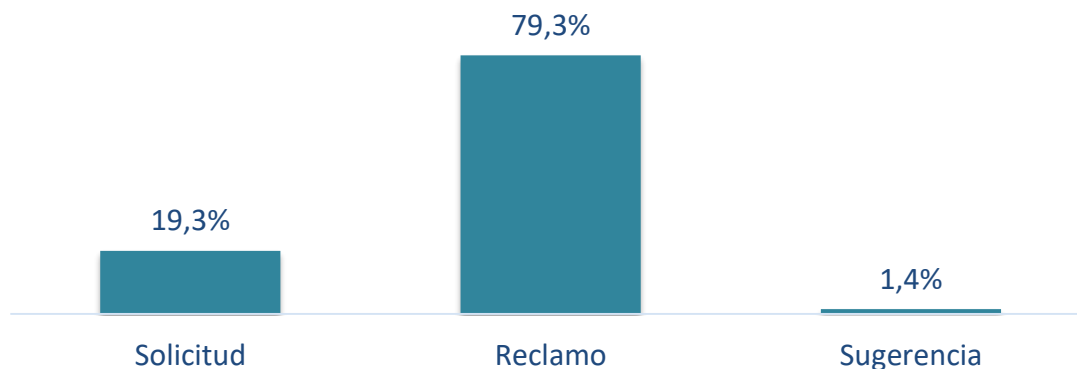
Ocupación



Base: 217 encuestas

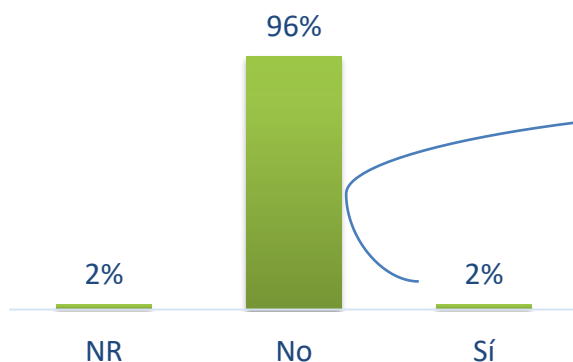
1. Módulo de caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 217 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	3
Auditiva	1

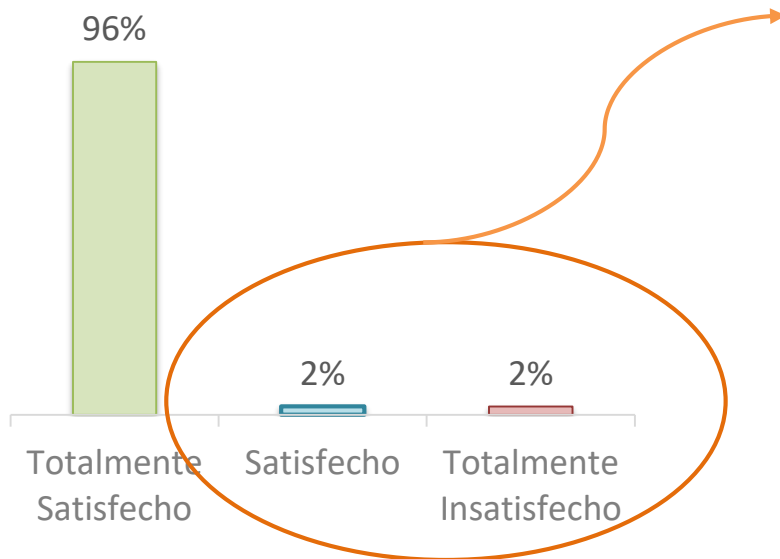
Base: 4 encuestas

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

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

- Satisfacción General



Base: 217 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

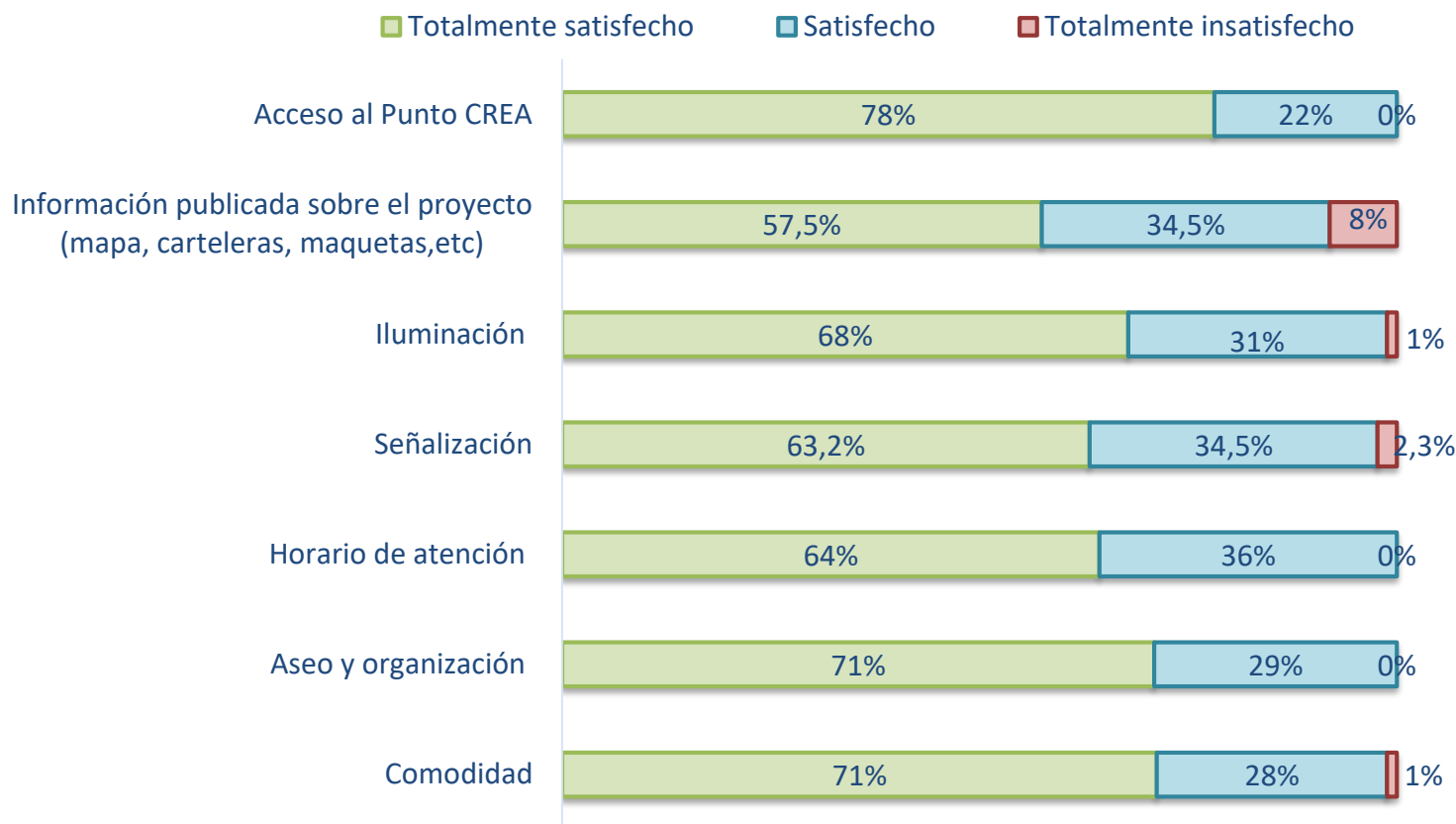
Respuesta	Número de menciones
Mas claridad y conocimientos de las actas de vecindad	1
Mejorar la atención al ciudadano y la información que brindan	1
Muy rustico	1

Base: 3 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...?



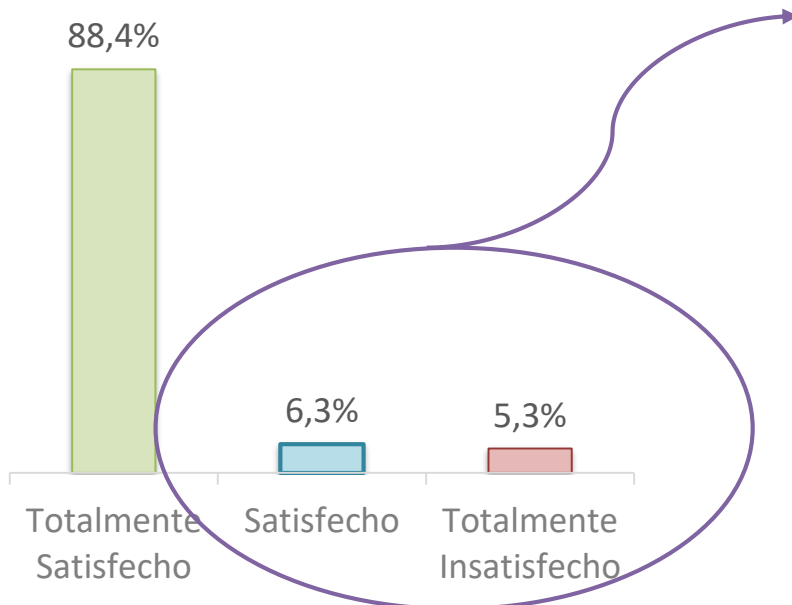
Base: 89 encuestas

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: 217 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

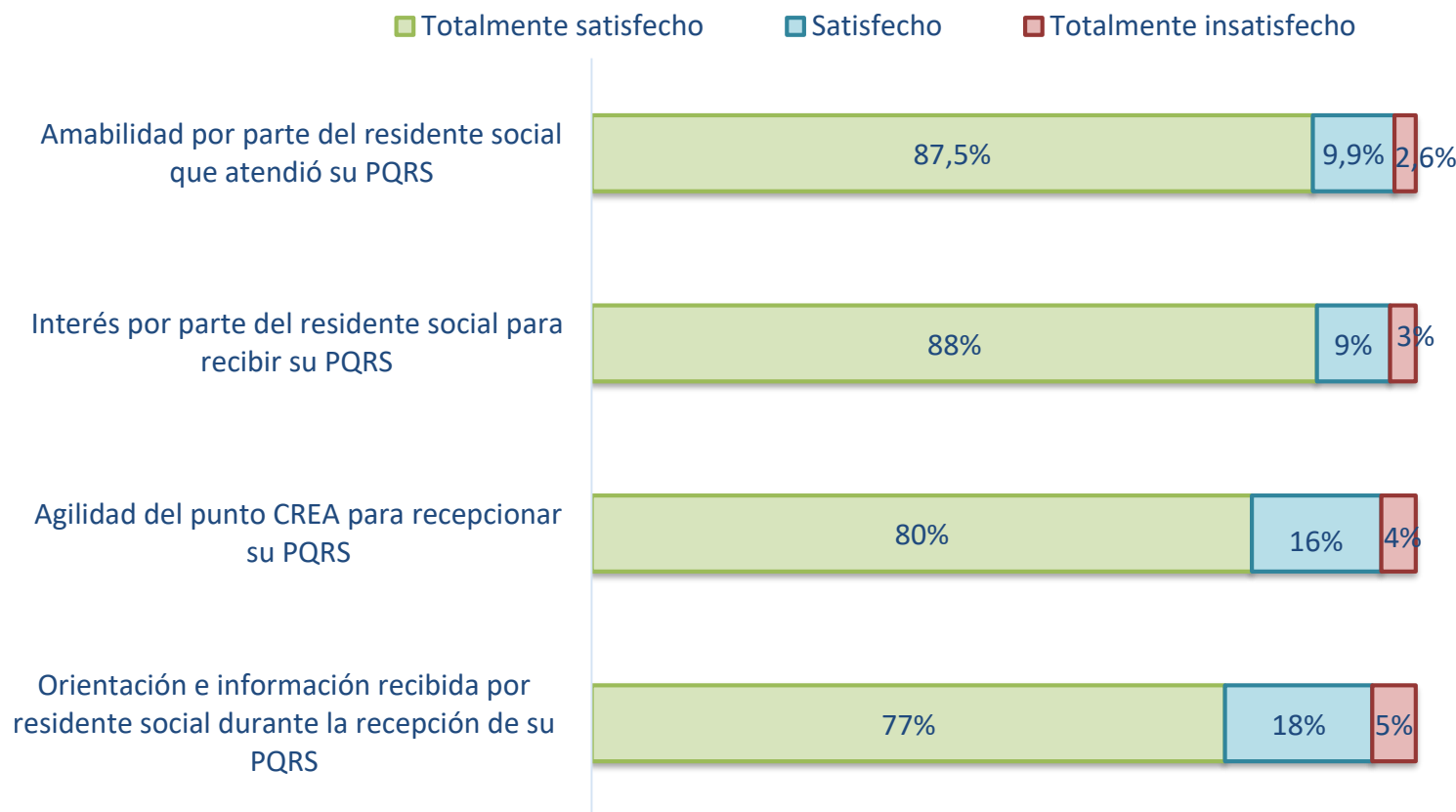
Respuesta	Número de menciones
No se da solución efectiva a los requerimientos	9
Falta de más compromiso con el ciudadano y sus requerimientos	4
Mas información en el punto	2
Sin información clara y precisa	2
Mas capacitación a funcionarios sobre los proyectos	1
Mejorar la actitud del funcionario	1
Mejorar las instalaciones	1
No responden por el daño	1
No tienen en cuenta al ciudadano	1

Base: 22 encuestas

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

Aplica solo para los canales Presencial

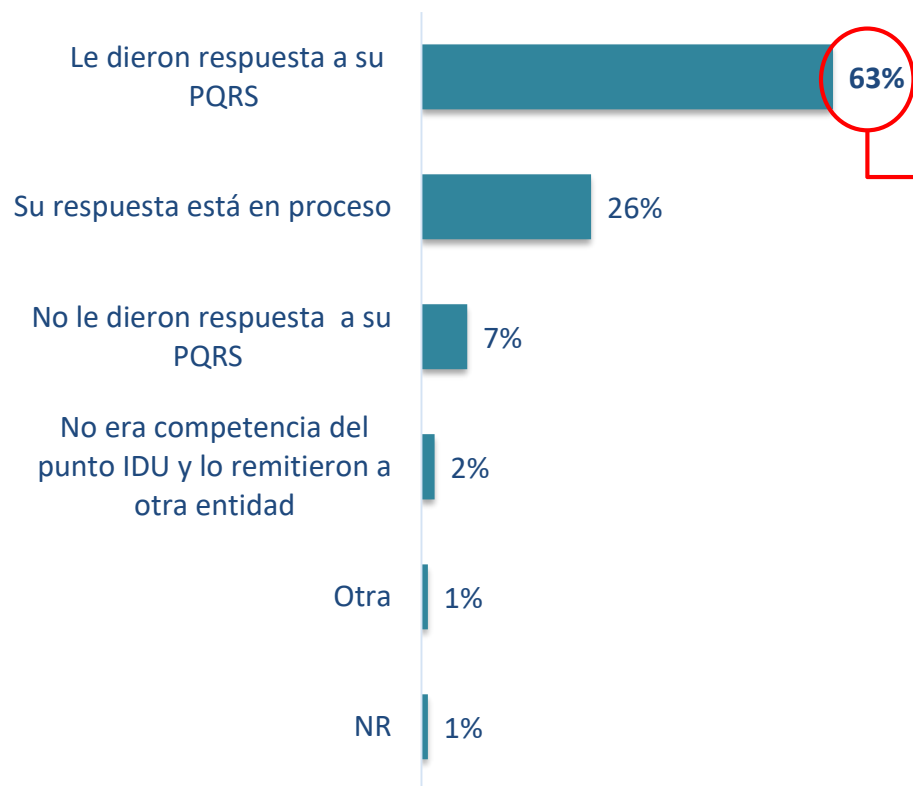
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 217 encuestas

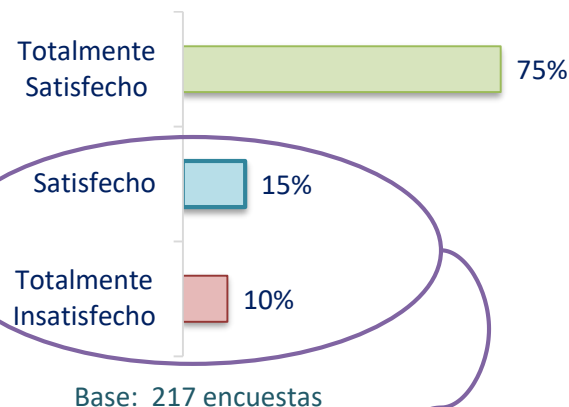
4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 217 encuestas

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



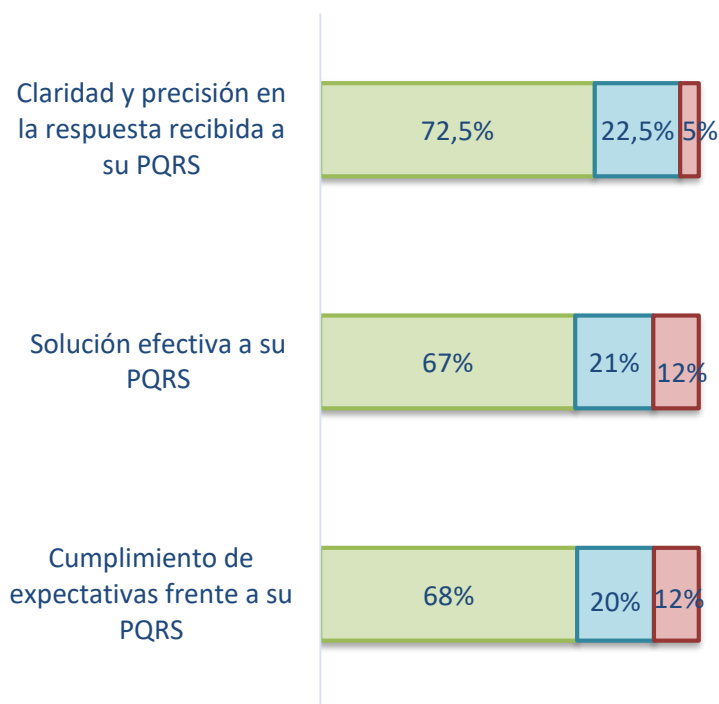
Respuesta	Número de menciones
No hay una solución efectiva a las solicitudes	15
Falta información más clara y precisa	8
No responden por los daños ocasionados	3
No fueron concretos en la repuesta	2
Más información en internet y plataformas	1
Más interés en los requerimientos	1
Se necesita mayor seguimiento al proyecto	1

Base: 31 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

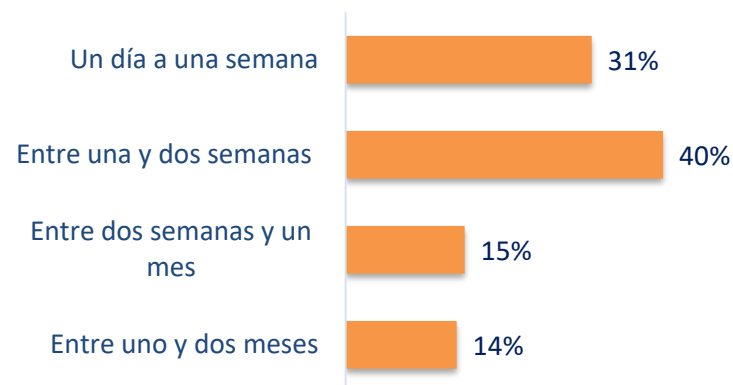
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



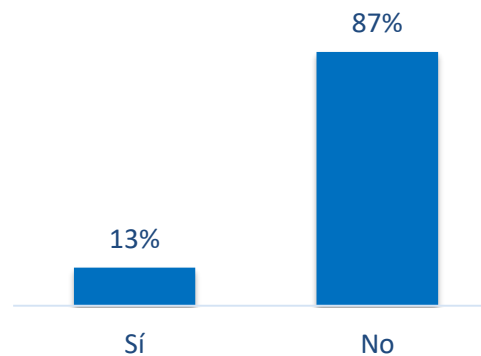
Base: 143 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 217 encuestas

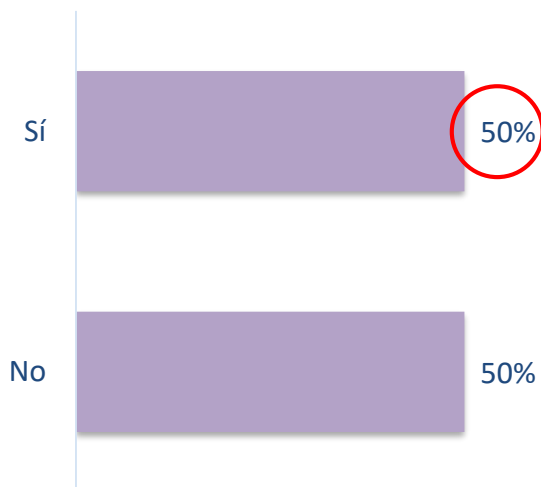
¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 217 encuestas

5. Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 217 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: 112 encuestas

6. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente
Favorable



63%



30%



Favorable



6%

Totalmente
Desfavorable



Base: 217 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

- No responden por los daños ocasionados por la obra
- Mayores intervenciones en los sectores de riesgo
- Mayor responsabilidad social por parte del IDU
- Más ejecución de veeduría sobre los contratistas
- Más desarrollo de las obras y mejorar tiempos estipulados de los proyectos
- Más cuidado con los ciudadanos cuando realicen obras
- Más apoyo al ciudadano no al contratista de obra
- Hacer seguimiento a los ejecutores de los proyectos
- Arreglan andenes que no están tan deteriorados y los que están dañados no los intervienen
- Mucha tramitología
- Realizan muchos daños en los predios al redor de la obra
- Mucha demora en las obras
- Agilidad en los procesos
- Más planeación de proyectos
- Falta de compromiso en terminar los proyectos
- No cumplen con los proyectos
- Más atención a los usuarios y sus requerimientos
- Mejorar la malla vial de la ciudad
- Más información pertinente sobre proyectos
- No hay respuestas concretas y efectivas a la ciudadanía
- Más comunicación con la comunidad
- Mejorar la entidad
- Más socialización a los ciudadanos de los proyectos
- Mayor supervisión por parte del IDU
- No hay movilidad no hay obras
- U no está supervisando a los operadores y se presta para corrupción.
- Devalúan demasiado las viviendas
- Falta control a la parte operacional
- obras, las dejan sin accesibilidad para las personas con discapacidad.
- Articulación con las comunidades y ciudadanía
- Inseguridad por los predios desocupados
- Falta gestión interinstitucional
- Mayor contacto con la ciudadanía
- Obras inconclusas o con demasiados atrasos
- No colaboran con los requerimientos de los ciudadanos
- No escuchan mucho de la entidad

Base: 78 encuestas

6. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 217 encuestas

7. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Ha mejorado mucho la gestión del IDU

Excelente atención

Bueno este seguimiento que hacen, se ve el interés del IDU , por la comunidad

El servicio ofrecido es bueno

Excelente entidad

Gracias por llamar y tenernos en cuenta

Rápido el trámite

Total: 10 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

No han dado ningún tipo de respuesta

No dieron respuesta por la página

Información más clara sobre los proyectos

Dar solución efectiva al requerimiento

Total: 35 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Tener en cuenta el comercio y su

mejorar servicio que presta el punto IDU

Más capacitación a las personas que atienden en estos puntos

La entidad debería socializar más los proyectos con la comunidad

Hay mucha Basura por culpa de la obra

Hacer socialización de los proyectos antes de iniciar la obra

El IDU no tiene en cuenta la realidad de los comercios

Demasiados atrasos en obras por parte del IDU

Cuando realicen obras no dañar las fachadas

Colocar una rampa de acceso para las personas con discapacidad

Brindarnos horarios para poder descargar mercancía para los negocios

Realizar reuniones para estar enterados de los proyectos

Falta más control sobre los contratistas

Mas compromiso con la ciudadanía Agilizar las obras Mucha invasión de espacio público

Que cumplan con la ejecución de los proyectos

Realizar la visita pendientes al predio para mirar daños

Menos tramitología y más acción Mejorar la malla vial Más señalización en las obras

Mejorar la comunicación con el ciudadano

Afectación a causa del proyecto

Afectaciones por el proyecto Arreglaron solo unas partes

Mejorar la seguridad en el sector Más agilidad en los proyectos

Tener en cuenta la opinión del ciudadano Planear mejor los proyectos

Antes de realizar un proyecto socializar el proyecto

Las actas de vecindad insistan para tener el soporte y no para cumplir con los daños

Tener en cuenta los parámetros para construir un andén o vía

Inconforme con la respuesta recibida Mejorar el personal que va realizar las obras

El registro fotográfico se realizó solo externamente no se hizo dentro de la vivienda

Falta mantenimiento y adecuación de espacio publico

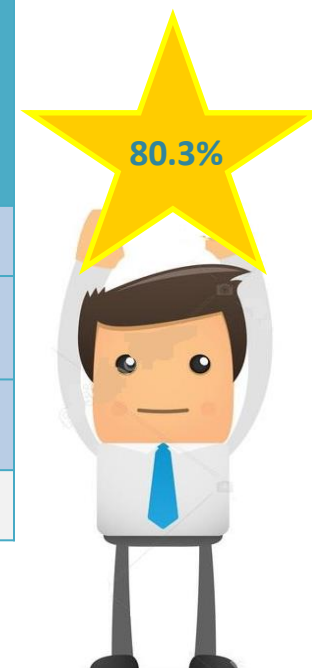
Hay nuevamente humedad en la pared no arreglaron bien

Total :76 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
II MÓDULO DE INSTALACIONES FÍSICAS	89	85	95,51%	67,6%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	207	183	88,4%	83,1%
IV.II. RESPUESTA OTORGADA	143	107	74,83%	69,3%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	61	112		51,5%



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.