

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

Tercer 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 (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 403 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

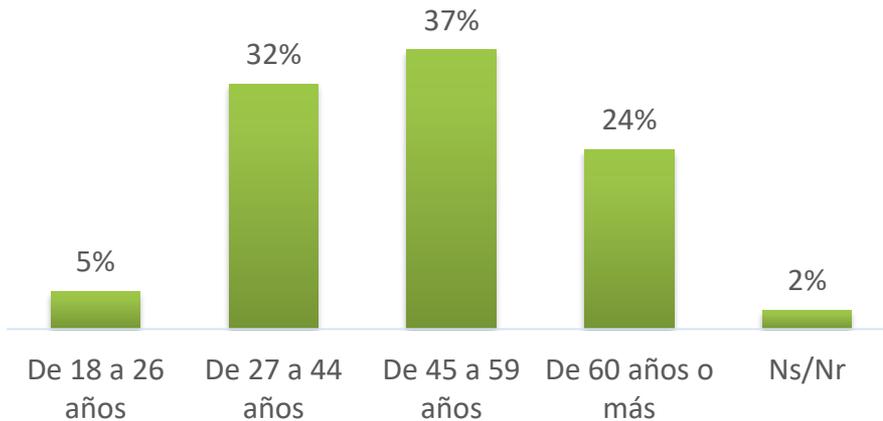
Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	135
Telefónico	73
Virtual	195
Total	403

- **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:** Julio, Agosto y Septiembre de 2019.

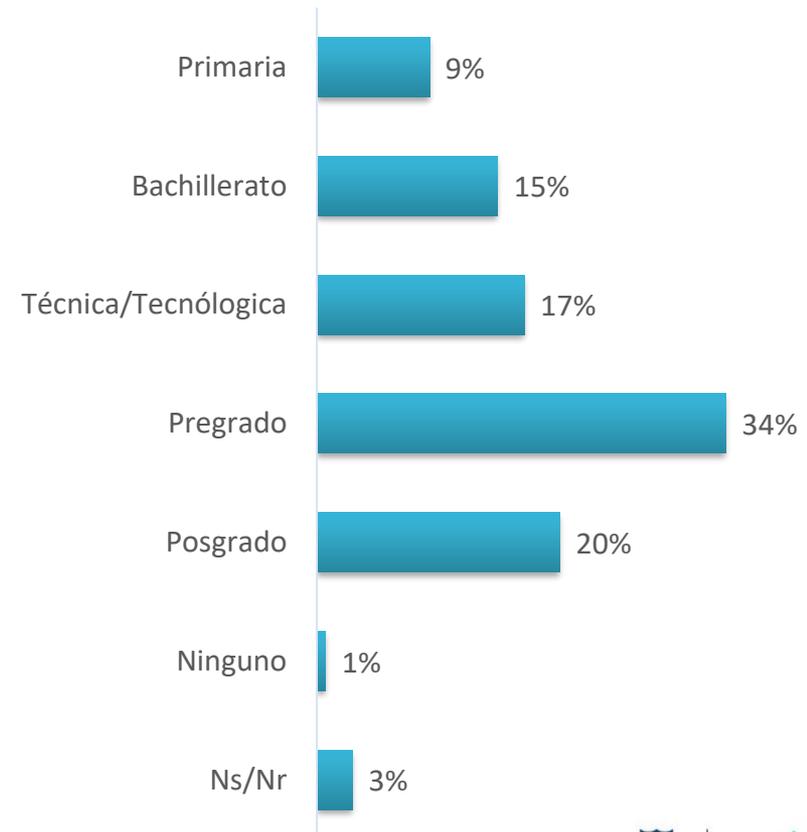
Sexo



Edad



Nivel educativo



Base: 403 encuestas



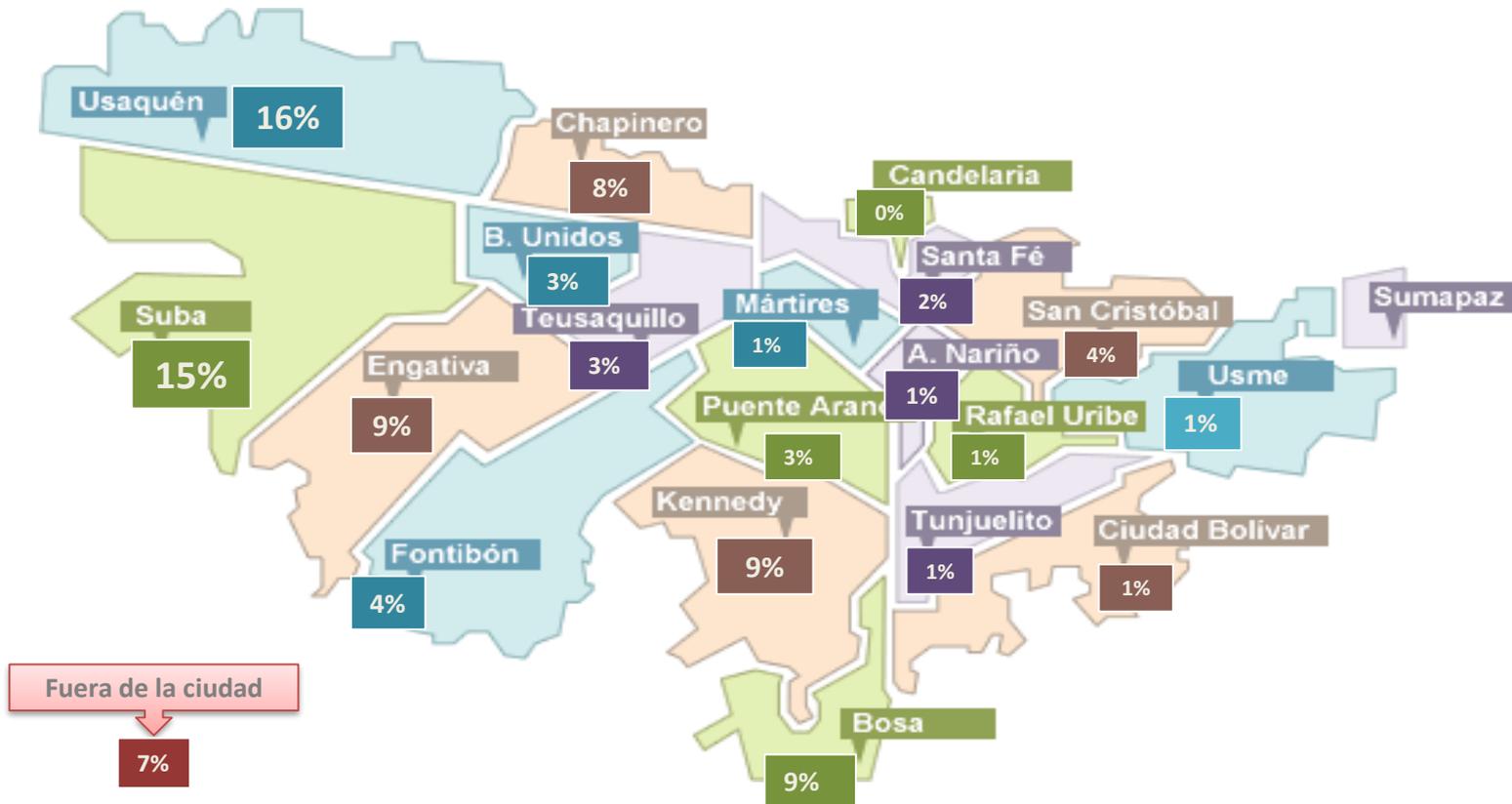
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 403 encuestas

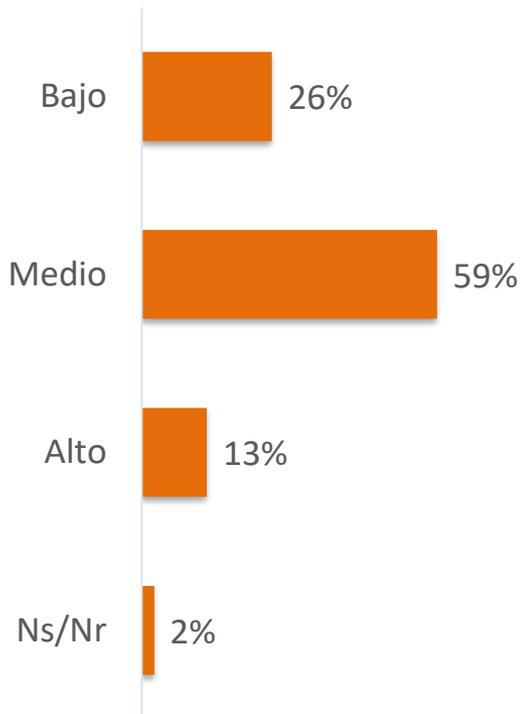


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

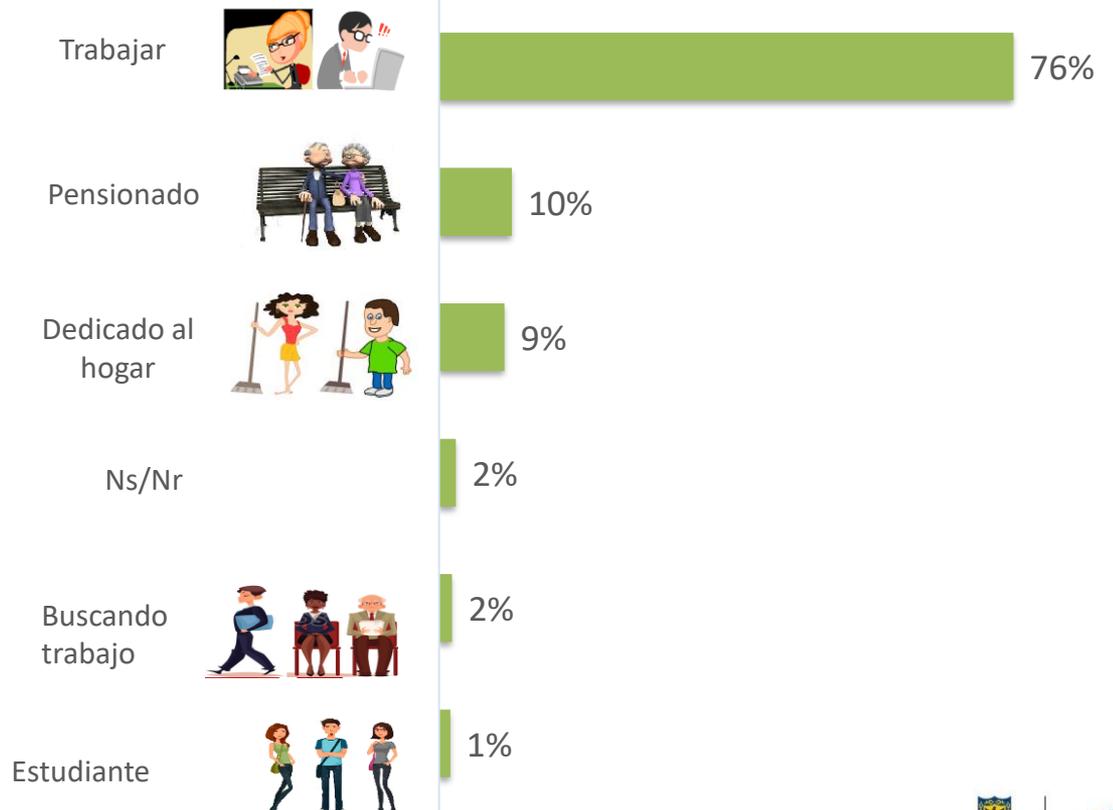


MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano

Estrato socioeconómico

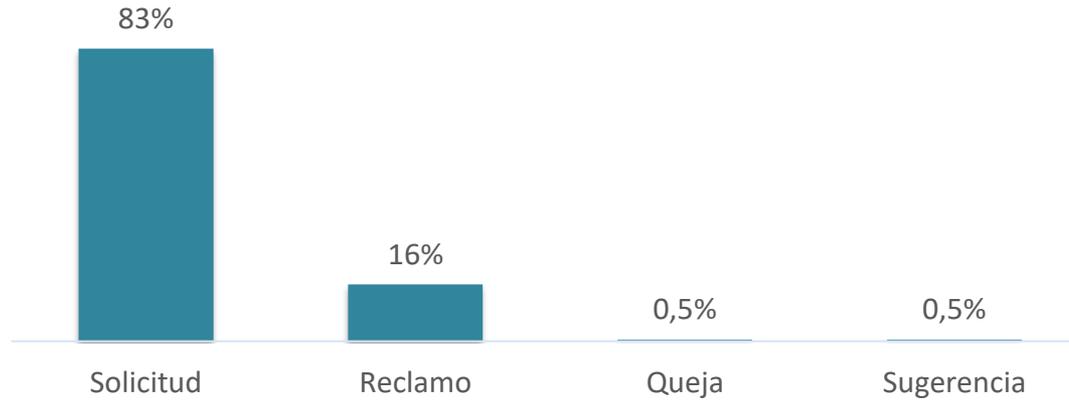


Ocupación



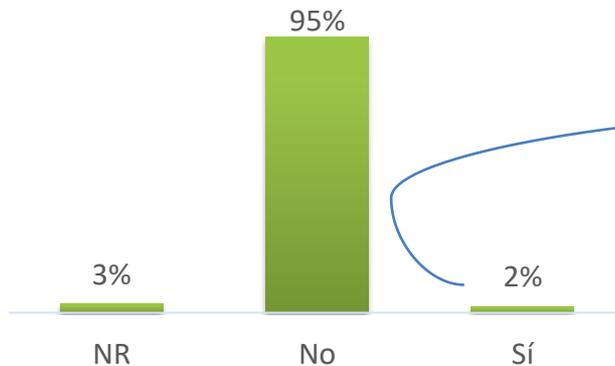
Base: 403 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 403 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 403 encuestas

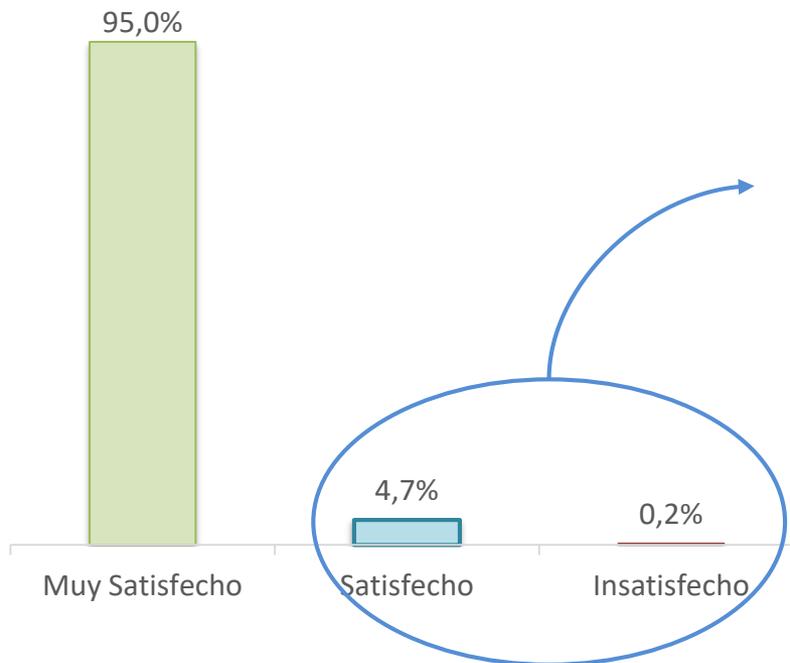
¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	4
Cognitiva	4
Visual	2
NR	2

Base: 12 encuestas

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

- Satisfacción General



Base: 403 encuestas

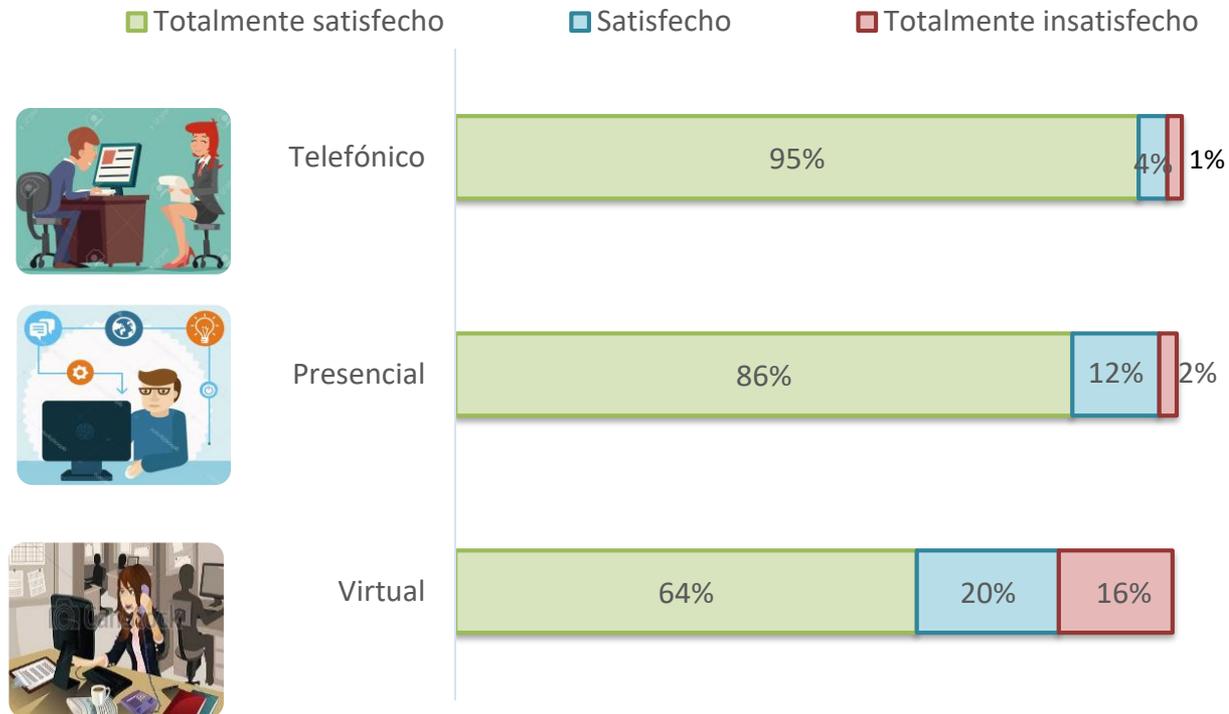
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Muy lento el sistema	4
En la pagina no se puede realizar los tramites	3
Muy difícil ingresar al sistema	3
Falta mas información sobre el tramite	2
No son claros en la respuesta	2
Demoras en contestar por chat y teléfono	1
Mas información a los requerimientos	1
No sirven de nada	1
Permitir los derechos de petición anónimos	1
Un poco lento la respuesta	1

Base: 19 encuestas

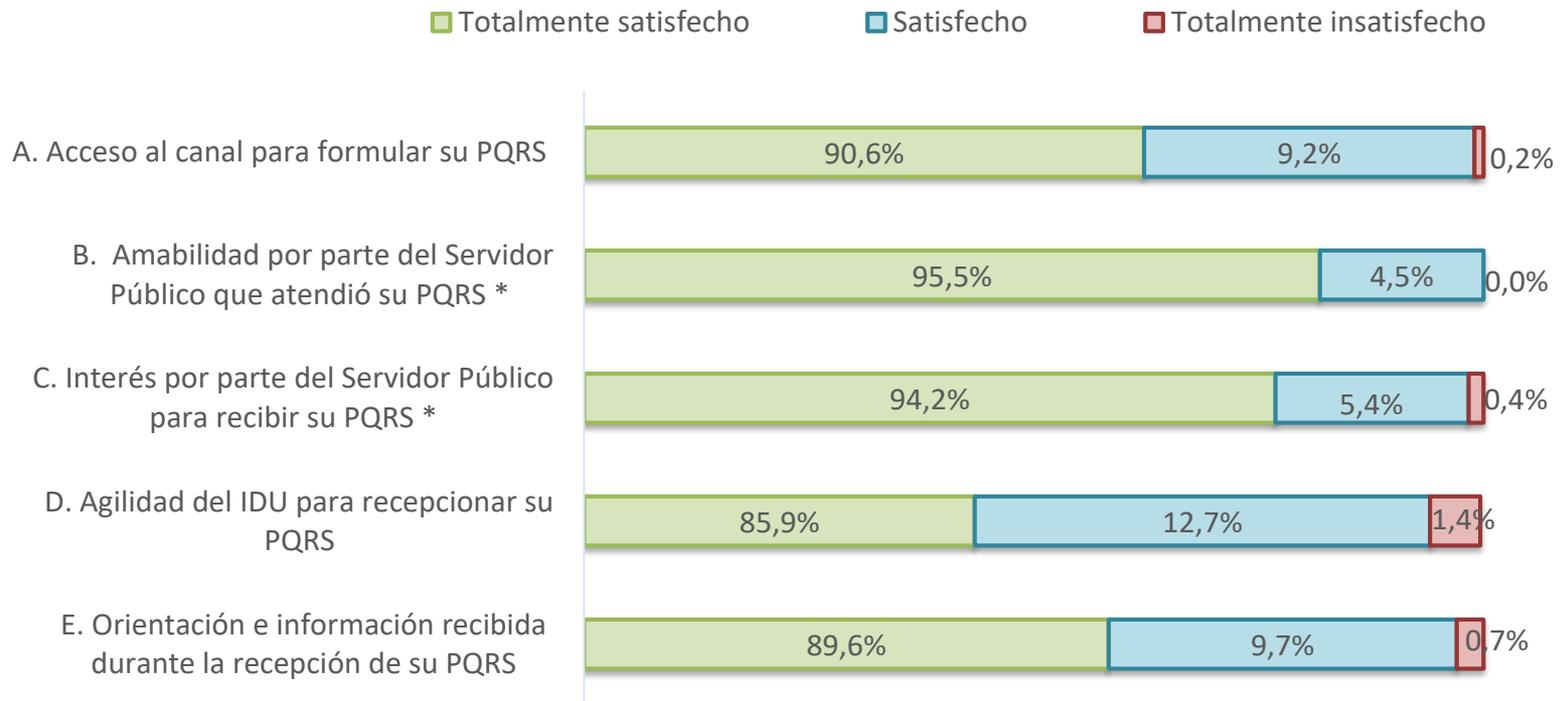
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 403 encuestas

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

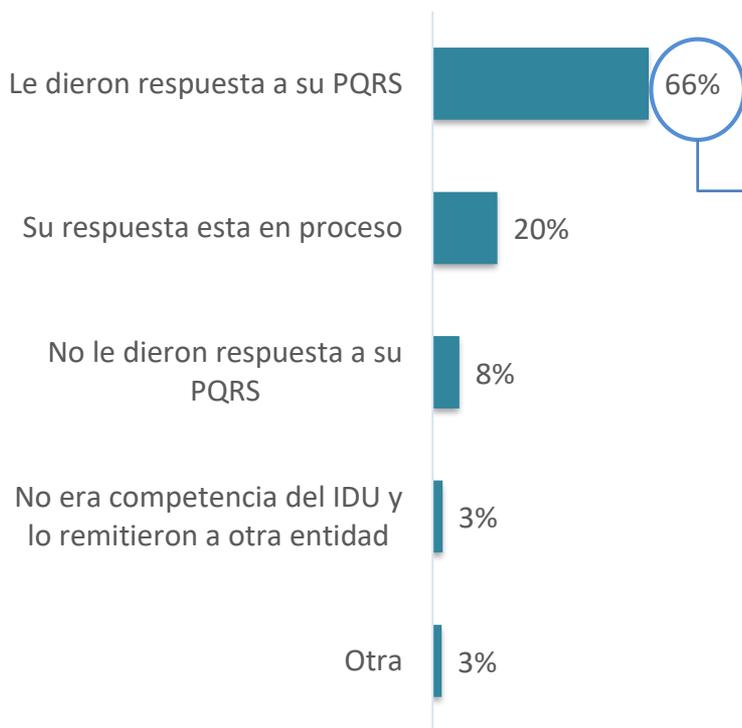


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 403 encuestas

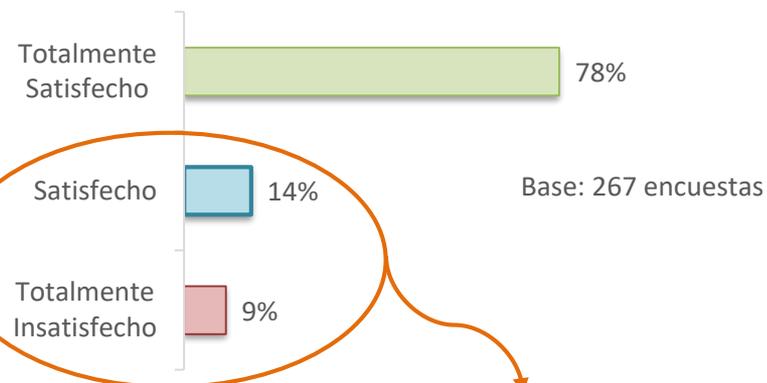
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 403 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
No hubo una respuesta clara, precisa y contundente	21
No dan solución al requerimiento	14
La información no fue tan efectiva	6
Las contestaciones son evasivas	3
El funcionario del chat no entendió mi problema	1
Falta más compromiso para verificar la veracidad de estos embargos	1
Falto más información del requerimiento	1
Mucho la demora de este tramite	1
Mas compromiso con los proyectos de ejecución	1

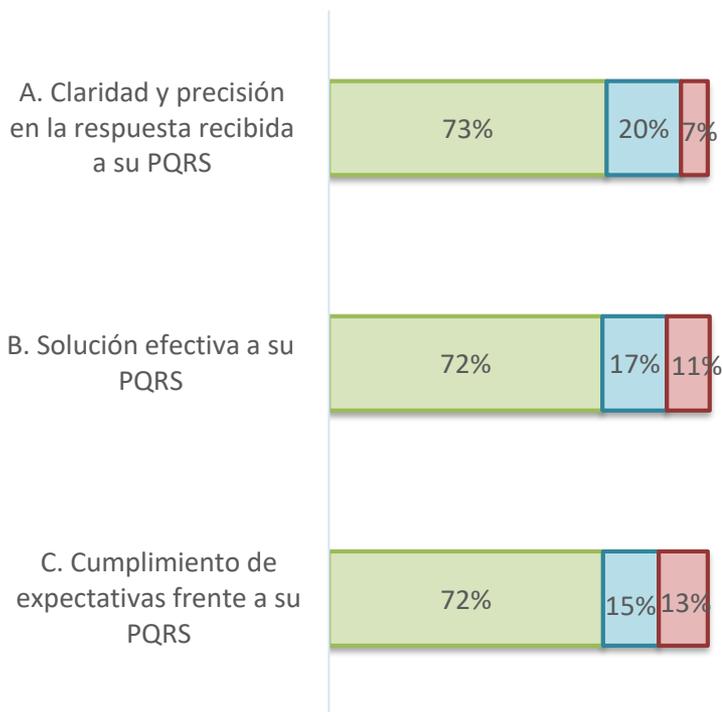
Base: 49 menciones

3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

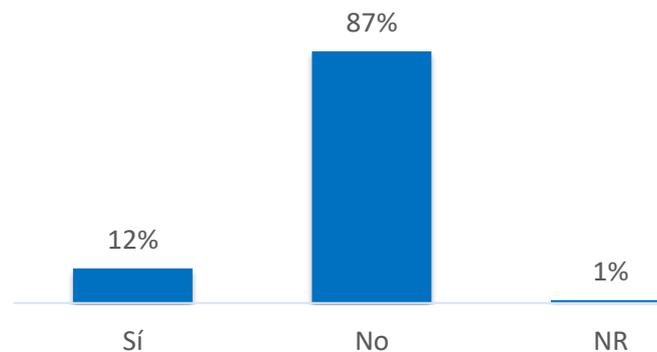


Base: 267 encuestas



Base: 403 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 403 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

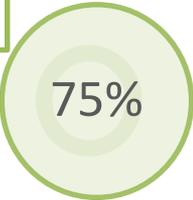
4. Módulo de Imagen



¿Qué imagen tiene del IDU?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Totalmente Favorable

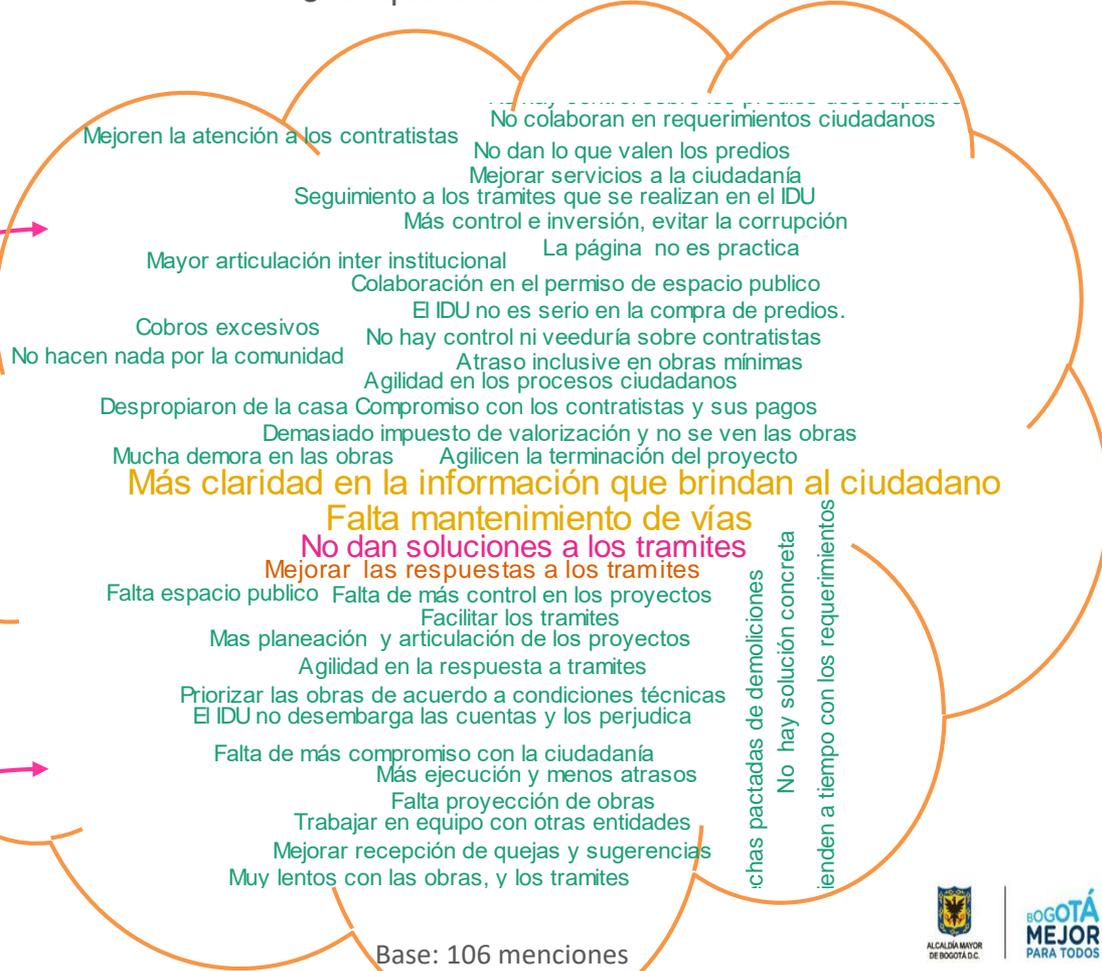


Favorable



Totalmente Desfavorable

Base: 403 encuestas



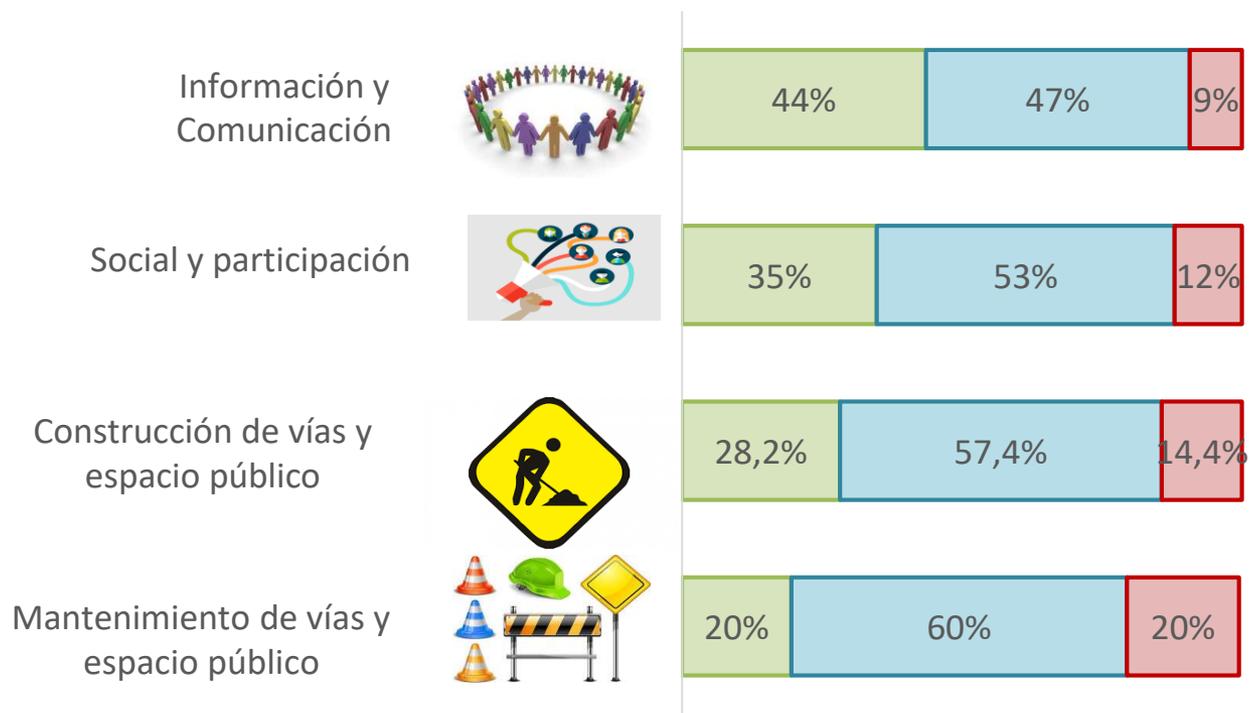
Base: 106 menciones



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 397 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy buena la ejecución que está realizando el IDU
Muy bien todo.

La gestión del IDU ha mejorado muchísimo
Muchas felicitaciones por los tramites

Excelente gestión por parte del IDU

Buena atención al trámite

Felicitaciones a los funcionarios que atienden

Muy buen servicio en línea y está valoración también.

Sigas así van muy bien

Total: 23 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Que acusen recibido porque muchas veces no lo hacen
La respuesta no cumplió las expectativas

Los procesos de venta de predios al IDU son muy engorrosos

Capacitación a los funcionarios que atienden ciudadanía

Solicitan acercarse al IDU para el paz y salvo

El IDU debe ser más organizado

Articular las entidades del distrito

Agilizar los trámites de licencia de excavación

Agilizar el proceso de mantenimiento de los proyectos

Mejorar la atención Mejorar la página web

Que atiendan a tiempo los requerimientos Tener en cuenta al ciudadano

Brinden solución rápido al pago Mas contacto con los ciudadanos

Más agilidad en dar respuesta

Falta más información al ciudadano

Brindar una respuesta clara y efectiva

Dar solución al trámite

Mejorar la comunicación con la ciudadanía

No cumple con las función y evade responsabilidades

Actualizar la plataforma

Agilizar las visitas para los permisos de espacio publico

Otros puntos de atención

Mejorar el servicio en los canales telefónico y virtual

El pago por cuotas no es claro

Favor avisar cuando realicen las reuniones

Más rapidez en la expedición de las facturas de valorización

Mejorar la política de atención ciudadana

Agilizar trámites como el embargo de cuentas

Total: 91 menciones

Se tiran la pelota entre instituciones
Se tienen que mejorar las redes sociales
Se necesita una plataforma virtual que funcione

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Tener en cuenta los impactos generados por las obras

Mantenimiento de los predios que desocupan

Que cuando realicen una reunión sobre el proyecto dejen hablar a los ciudadanos

No dejar los predios abandonados de lo que se compró por TM para la 7ma.

Muy demorado en la ejecución de los proyectos

Las obras tengan continuidad Mucha demora en las obras

Cumplimiento en la terminación de los proyectos

Control sobre las obras y contratistas. Más pendiente de los proyectos

Los obras siempre las entregan con atraso

Mejorar el espacio público

Seleccionar mejor los contratistas

El IDU pierde credibilidad generan mucha expectativa de algo que no están construyendo.

Presente la opinión del ciudadano Mejorar los terminados de los proyectos

Cumplir con las vías que hay planeadas

Se demoraron cuando empezaba la obra Realizar la demolición de los predios

Socializar más en los proyectos

Mas arreglo de la malla vial

Control del espacio público Tener en cuenta a la comunidad

Los materiales utilizados por el IDU no son uniformes para todos los andenes.

Contratistas abusivos y negreros con sus trabajadores

Cuando compren predios los tumben por seguridad en el sector

Dar a conocer los proyectos por todos los medios

Colocar reductores de movilidad en el sector

Habilitar accesos vehiculares

La séptima no debería tener cicloruta Planificar mejor los estudios de las obras

Coordinación de las obras entre alcaldía local - IDU

Mejorar el espacio público incluyendo senderos peatonales en la localidad

Mitigar más los impactos que generan las obras

Cuando realicen arreglos de acueducto dejen las vías arreglados

Cuando con la ejecución del proyecto de la Av. Jorge Gaitán Cortes

Cuando realizan demoliciones en los proyectos donar material a las fundaciones

Que agilicen la obra de amapolas

Preocupante la vibración que genera los vehículos al edificio

Total: 90 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
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	403	383	95,04%	91,1%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	267	207	77,53%	72,43%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	397	296	74,56%	31,53%



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.