

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

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 en el punto IDU.
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto IDU durante el Segundo trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	137
Telefónico	51
Virtual	50
Total	238

- **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.

1. Módulo de caracterización del encuestado

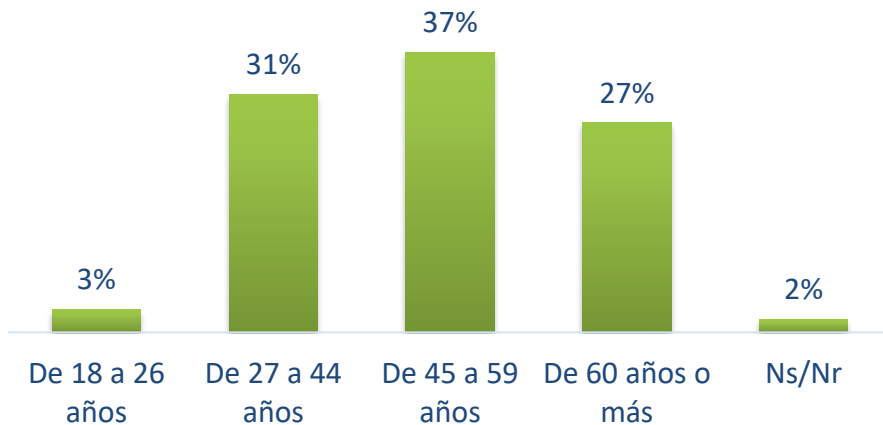
Sexo



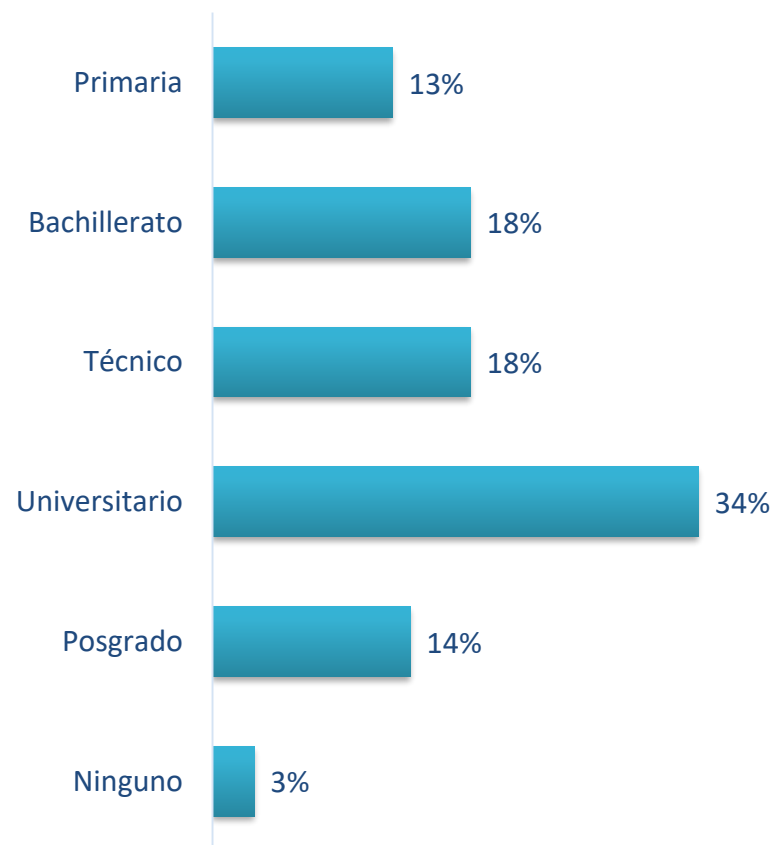
54%

46 %

Edad

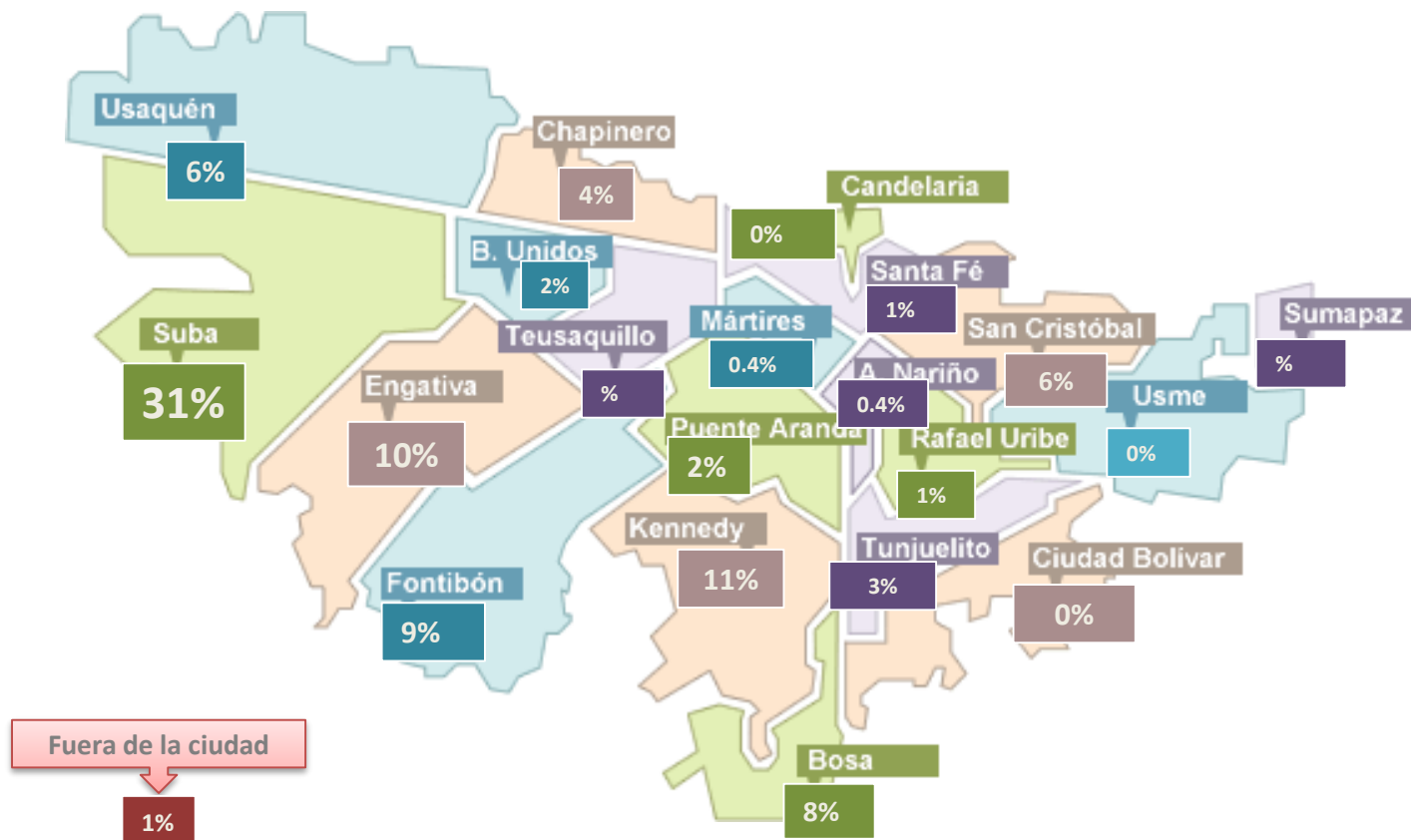


Nivel educativo



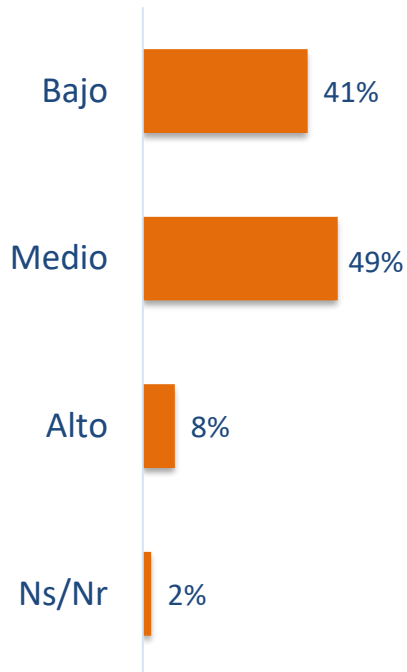
Base: 238 encuestas

¿En que localidad vive?

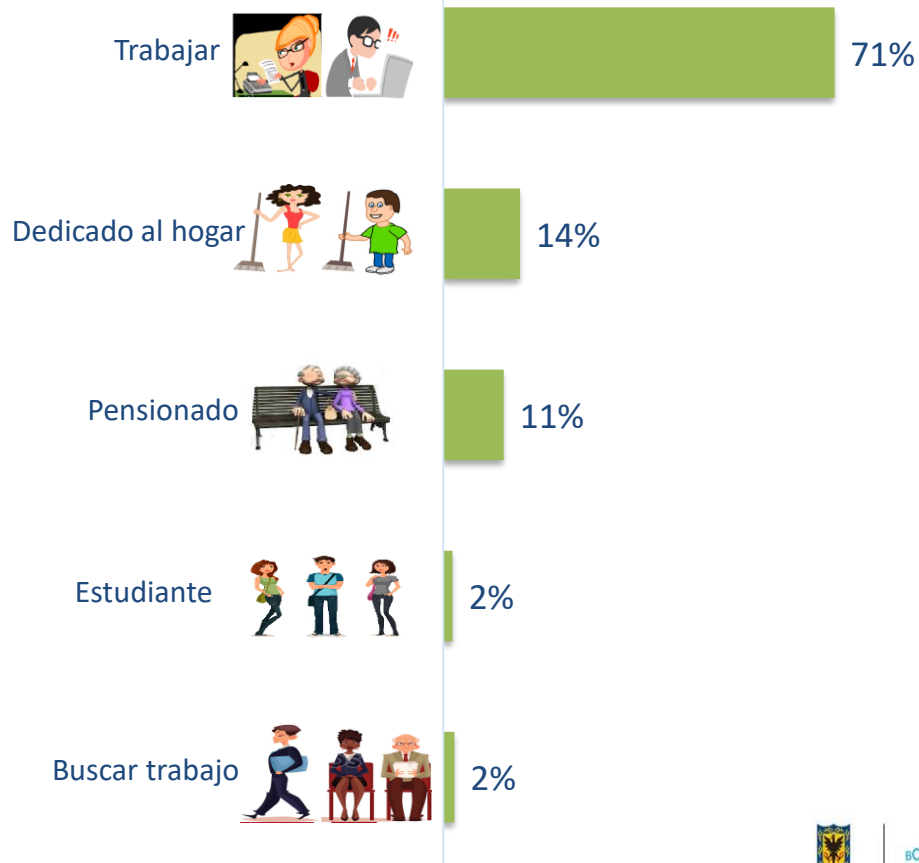


Base: 238 encuestas

Estrato socioeconómico

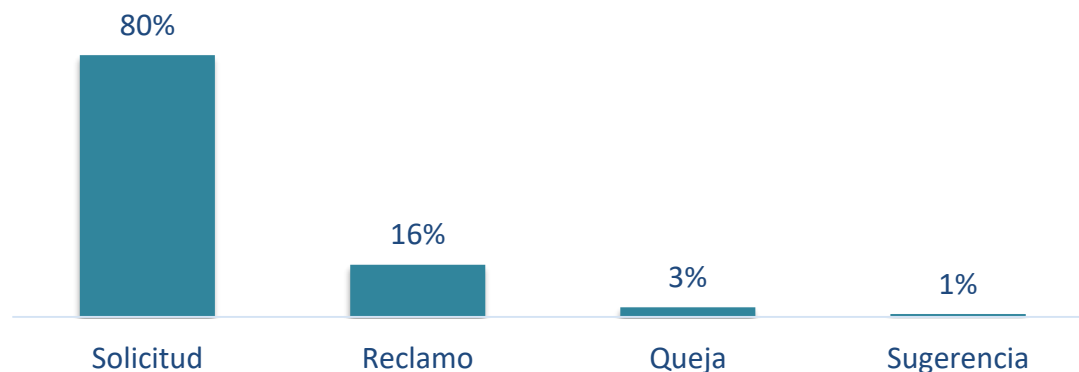


Ocupación



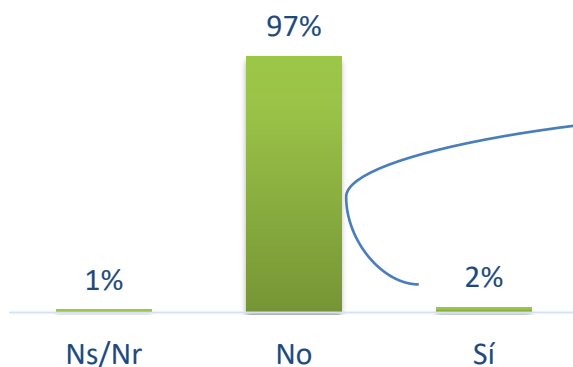
Base: 238 encuestas

Tipo de requerimiento



Base: 238 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 238 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	1
Cognitiva	1
Motriz	3

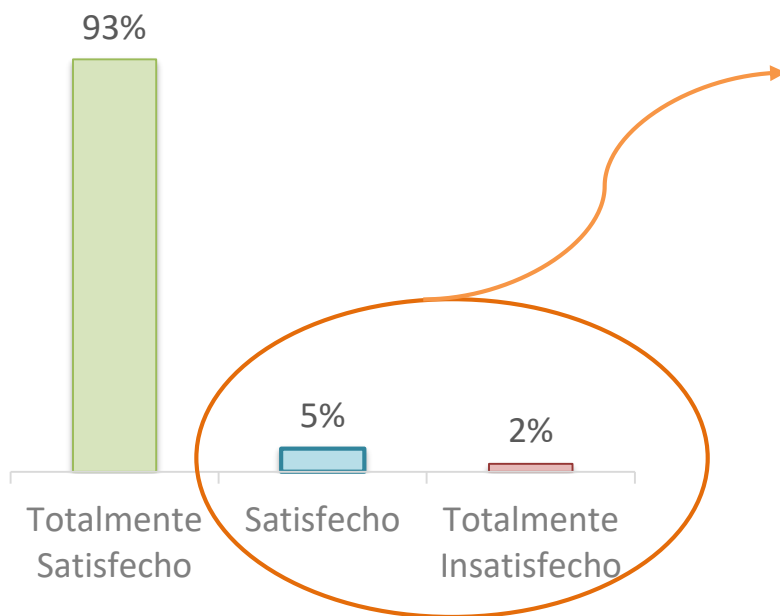
Base: 5 encuestas

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: 137 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

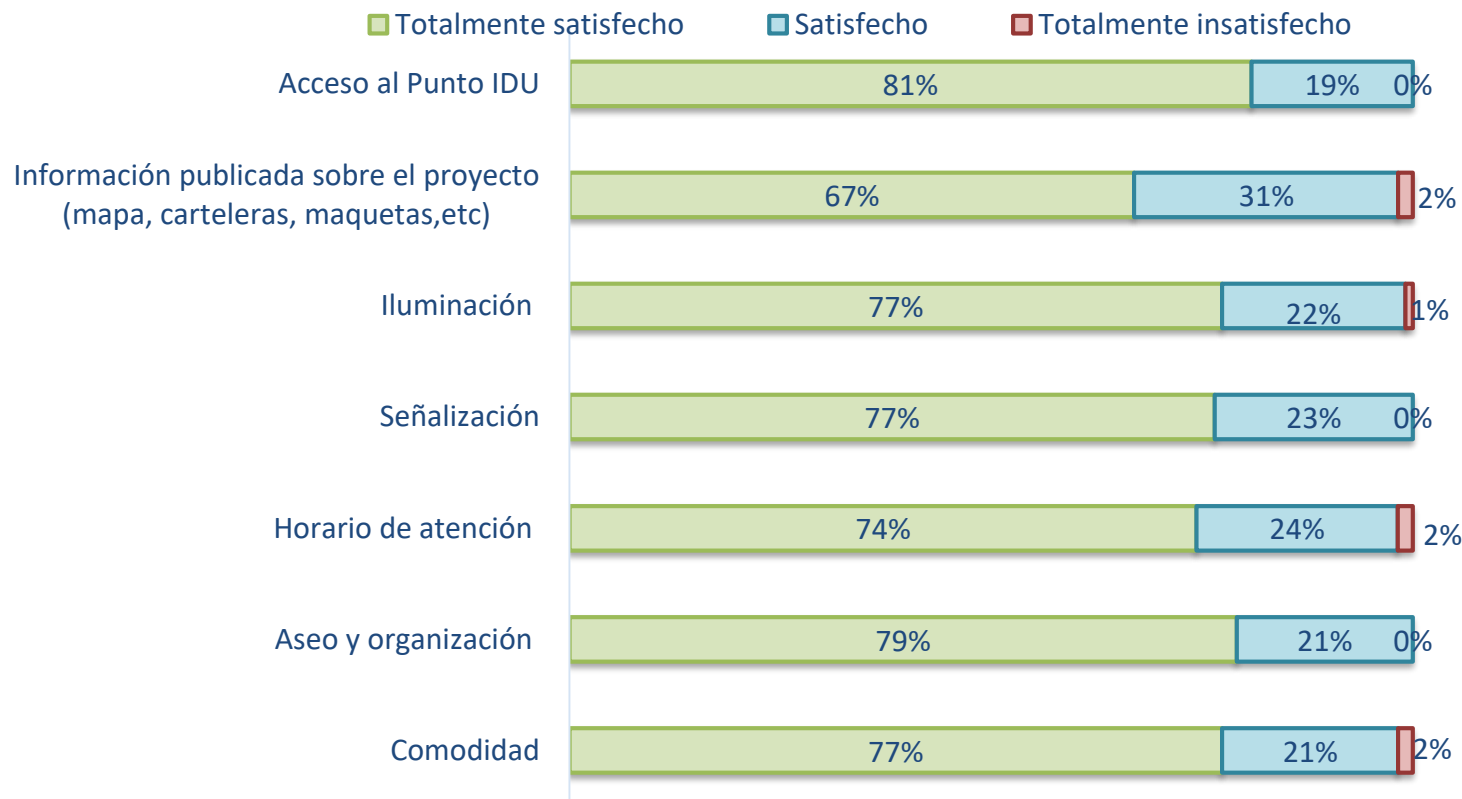
Respuesta	Número de menciones
Es muy pequeña	1
Está en un campamento el punto	1
Falta más información de parte de los funcionarios	1
Falta más información sobre el proyecto.	1
Muy básico el lugar de atención	1
Muy improvisado	1

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...?



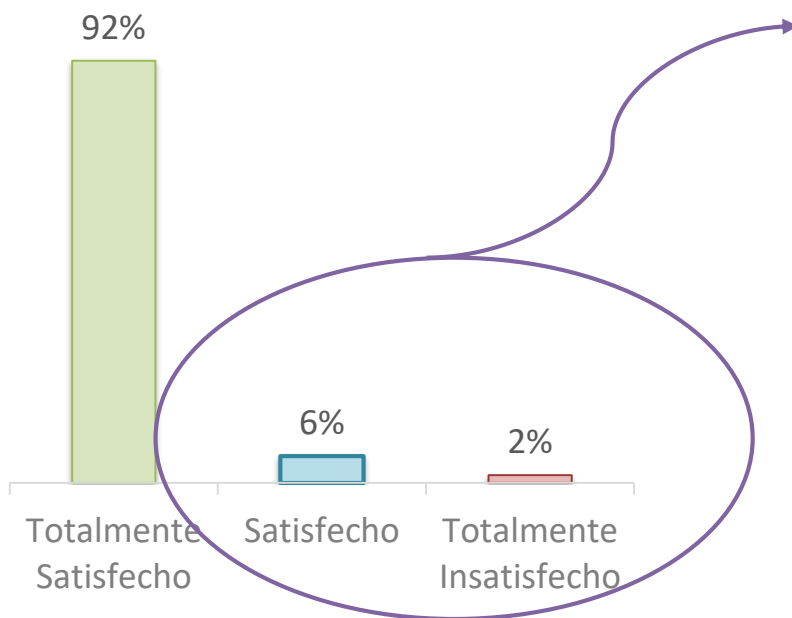
Base: 137 encuestas

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: 238 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

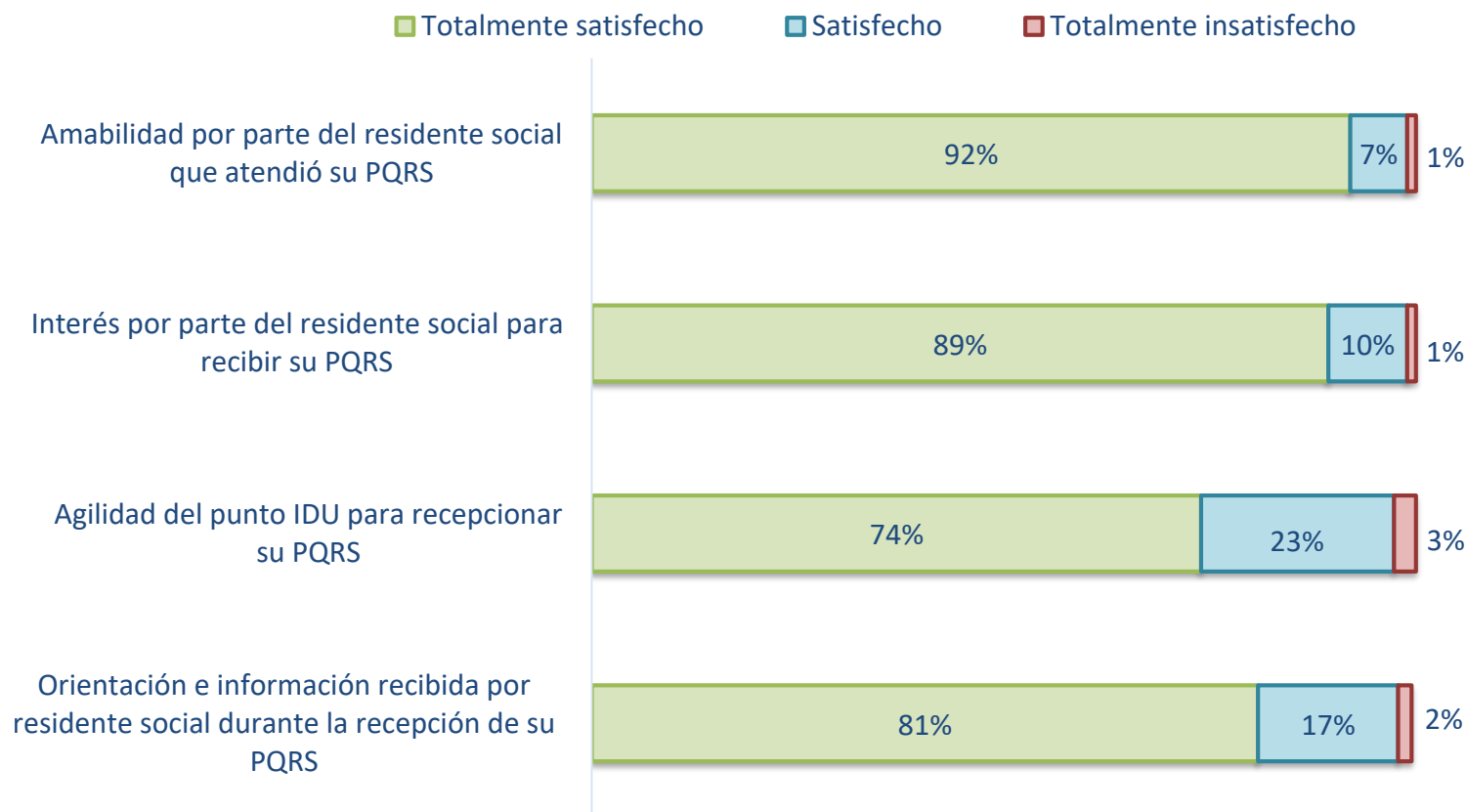
Respuesta	Número de menciones
Falta información concreta	4
Brindar la información clara y precisa	3
Mas colaboración a los requerimientos	2
No dan ninguna solución	2
No ha sido clara la respuesta	2
Debería tener un contacto directo	1
La solución se dio muchos días después	1
Mas compromiso a las solicitudes de los ciudadanos y las afectaciones	1
Muy demorado el servicio	1
Mejorar la atención en el punto	1

Base: 18 encuestas

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

Aplica solo para los canales Presencial

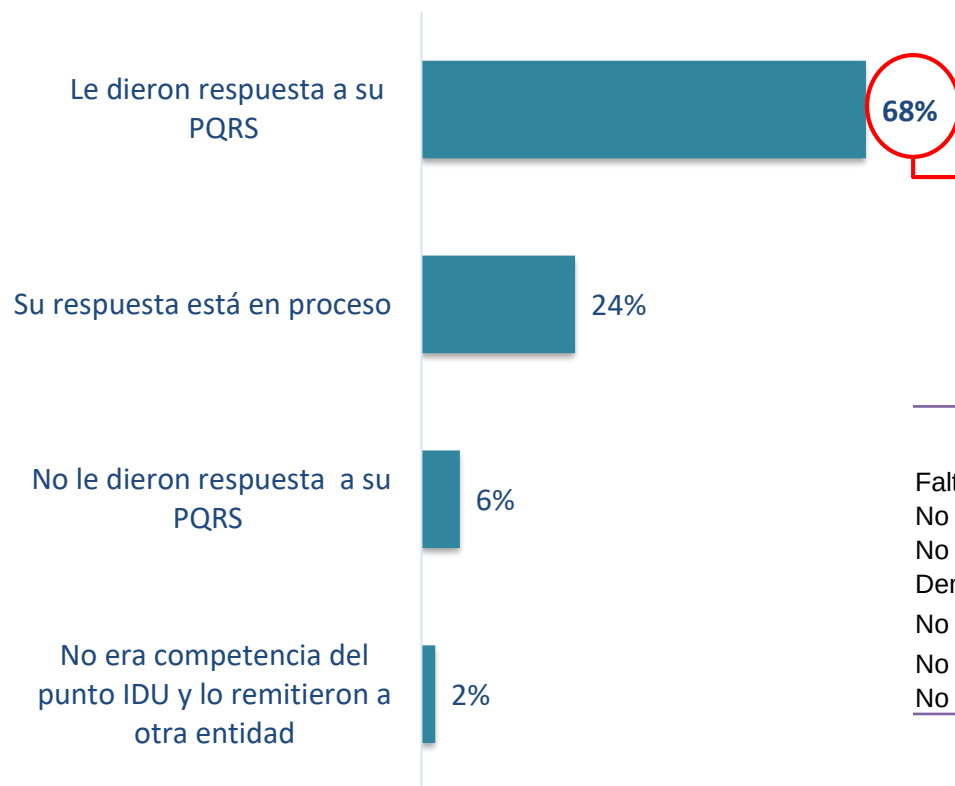
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



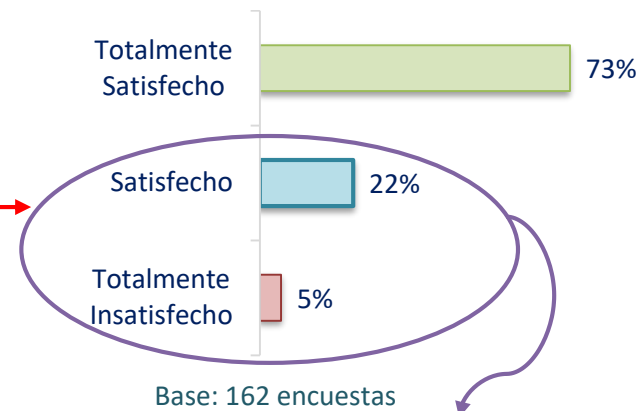
Base: 137 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



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

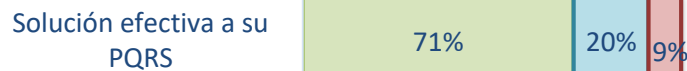


Respuesta	Número de menciones
Falta información más clara y precisa	19
No dieron una respuesta satisfactoria	10
No dan solución a los requerimientos ciudadanos	7
Demasiado lento por ineficacia del contratista	1
No atendieron a tiempo	1
No cumplen con el ciudadano	1
No pagaron lo que esperaba	1

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

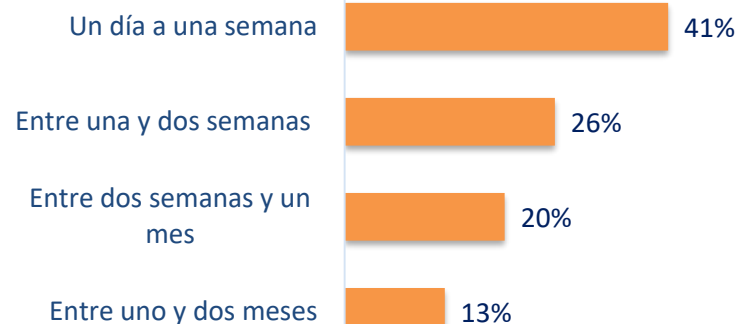
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



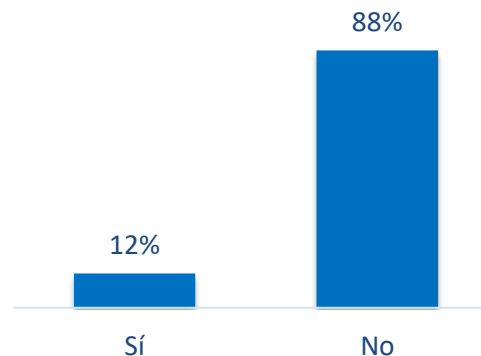
Base: 162 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 238 encuestas

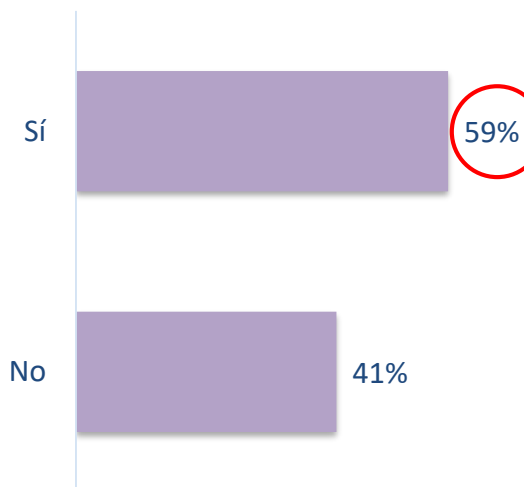
¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 238 encuestas

5. Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 238 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: 140 encuestas

6. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente
Favorable



79,2%

19,5%



Favorable

1,3%

Totalmente
Desfavorable

Base: 238 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

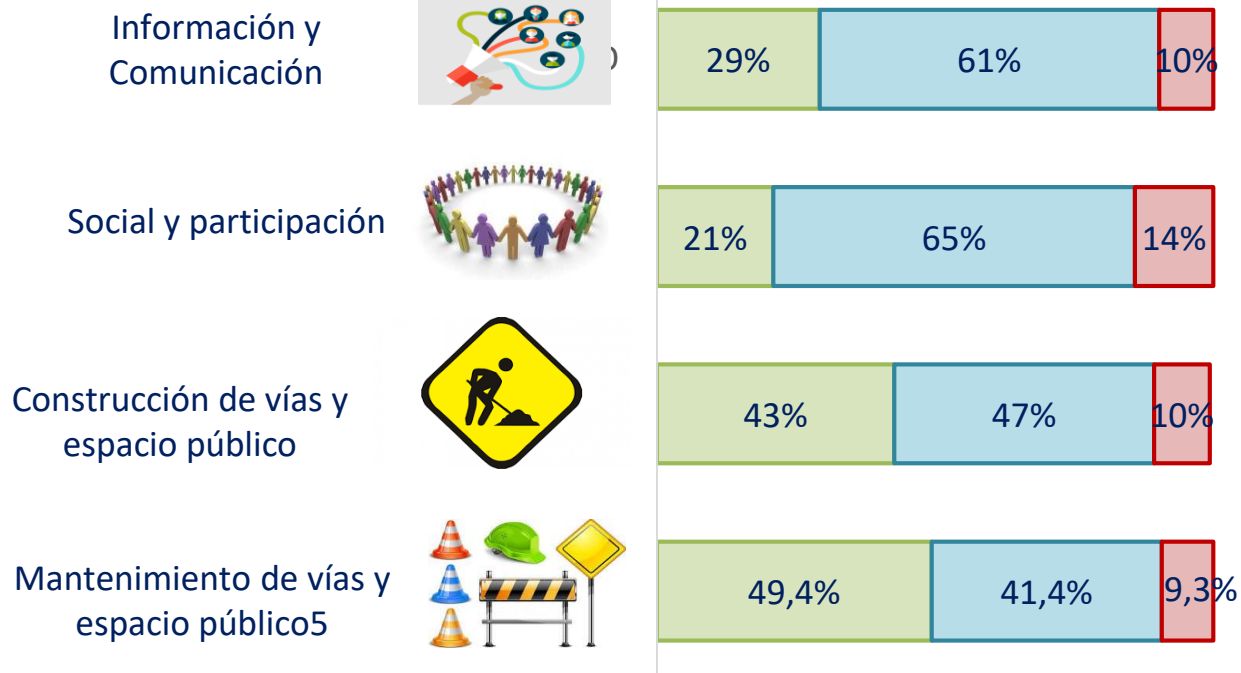
No se ven las obras con las contribuciones de valorización
No dieron una respuesta satisfactoria, simplemente se safaron de la responsabilidad
Mejorar la malla vial de la ciudad
Mas control a contratistas
Falta mas seguimiento sobre los proyectos son muy demorados
Falta de socializar mas los proyectos a los ciudadanos
Coordinarse entre entidades para que los trabajos se entreguen a tiempo y con calidad
Los contratistas no dan soluciones efectivas por daños ocasionados
La agilidad en la ejecucion de los proyectos
No califica imagen del IDU Mejorar la atencion al ciudadano
Mucha demora en los proyectos
Tener mas en cuenta a la comunidad en los proyectos
Mas informacion y socializacion de los proyectos
Mayor control por parte del IDU en los proyectos
Falta comunicacion clara y precisa
Agulizar las obras Las obras son muy lentas
Baja la popularidad segun el nivel de atención
Falta de mas informacion a los ciudadanos sobre las acta de vengidad
Falta mantenimientode vias
Mas acompañamiento a la comunidad en los proyectos del IDU
Mas participación de la comunidad
No hay compensaciones para pagos de parqueaderos por la obra

Base: 49 encuestas

6. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 238 encuestas

7. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Han mejorado bastante la malla vial del sector
Excelente la gestión del IDU en la ciudad.

Buena atención

Excelentes las nuevas obras que se están ejecutando

Total: 9 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Seguir realizando seguimiento a nuestros requerimiento
Se ha mejorado los tramites con el IDU

Información ubicación del punto IDU

Tener en cuenta más a la comunidad

Brindar respuesta rápida a los requerimientos

Dar solución pronto al tramite

Falta más comunicación con el ciudadano

Deberían ubicar Transmilenio en la Avenida Rincón Tabor

Más compromiso con el ciudadano

Muy bien el tramite

Total: 26 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Quitar las vallas y poli sombras al rededor del proyecto

Los proyectos sean hechos a cabalidad y sin tanto atraso ni corrupción.

Mejorar la atención de los obreros de la obra son muy groseros

Más difusión del proyecto por medio de volantes o vallas

Las interventorías no trabajan con juicio

No completaron la construcción de la intersección

Pésima gestión de contratistas Arreglo que genere sobrecostos

El contratista realizo el cerramiento sin contar con la comunidad

La ciudadana no está de acuerdo con el material de construcción del proyecto

Control el aseo de las obras Daños causados al predio

Convocar más ciudadanos a las reuniones

Demoras en la construcción del proyecto

Más socialización de los proyectos con los ciudadanos.

Mejorar la malla vial de la ciudad

Terminen pronto el proyecto

Más información al ciudadano sobre los proyectos

Demoler los predios que hay pendientes.

Más participación al ciudadano.

Cumplir con los términos del proyecto Planificar mejor las obras

Las poli sombras generan mucha inseguridad

Más señalización sobre la obra. Más cuidado en las obras

Avisar con tiempo lo de las reuniones.

Colocar personal que tenga conocimiento de los proyectos

Ejercer más control sobre los consorcios o contratistas

Mantenimiento a los proyectos

Control sobre las basuras Agilidad en los proyecto

Mejorar el trato de los contratistas de obra hacia el ciudadano

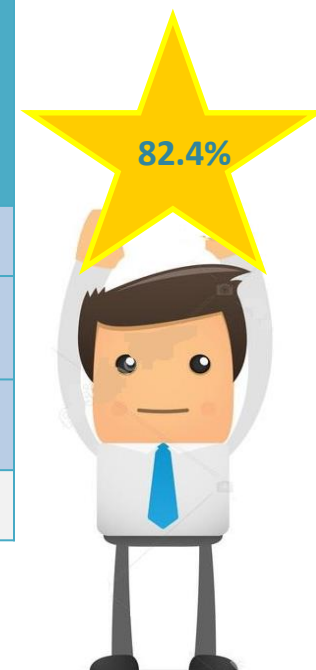
la conexión y acercamiento con los ciudadanos al rededor del proyecto

Total : 93 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	115	107	93,04%	76,1%
III. MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	238	120	92,4%	84,0%
IV. RESPUESTA OTORGADA	162	118	72,84%	70,6%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	69	140		46,3%



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.