

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

Cuarto 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 (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** Ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	116
Telefónico	33
Virtual	31
Total	180

- **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:** Octubre, noviembre y diciembre de 2019.

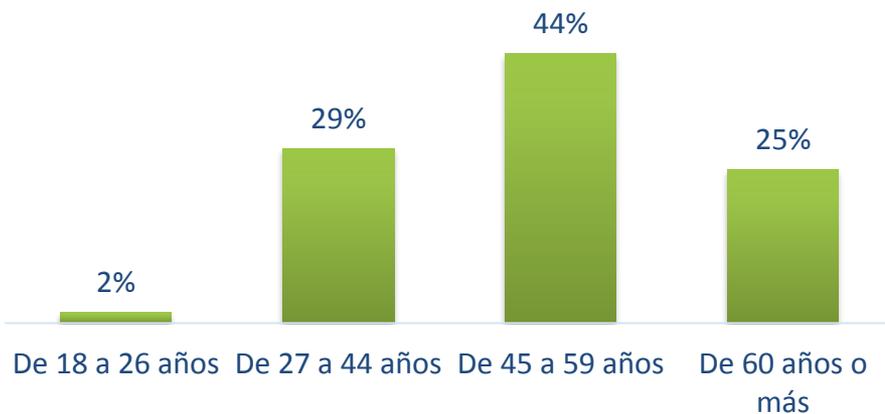
Sexo



49%

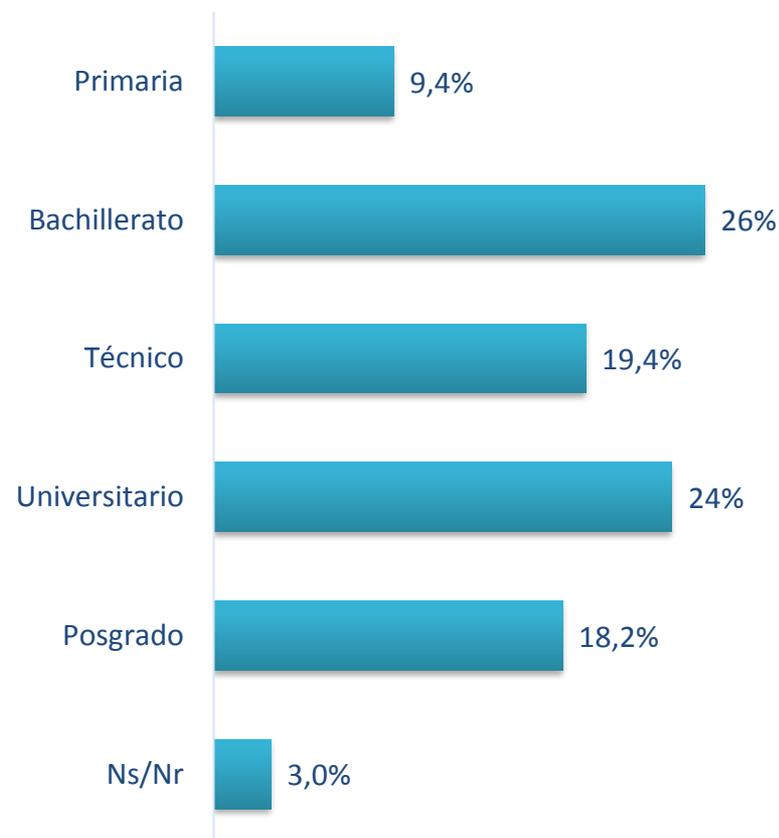
51%

Edad



Base: 180 encuestas

Nivel educativo





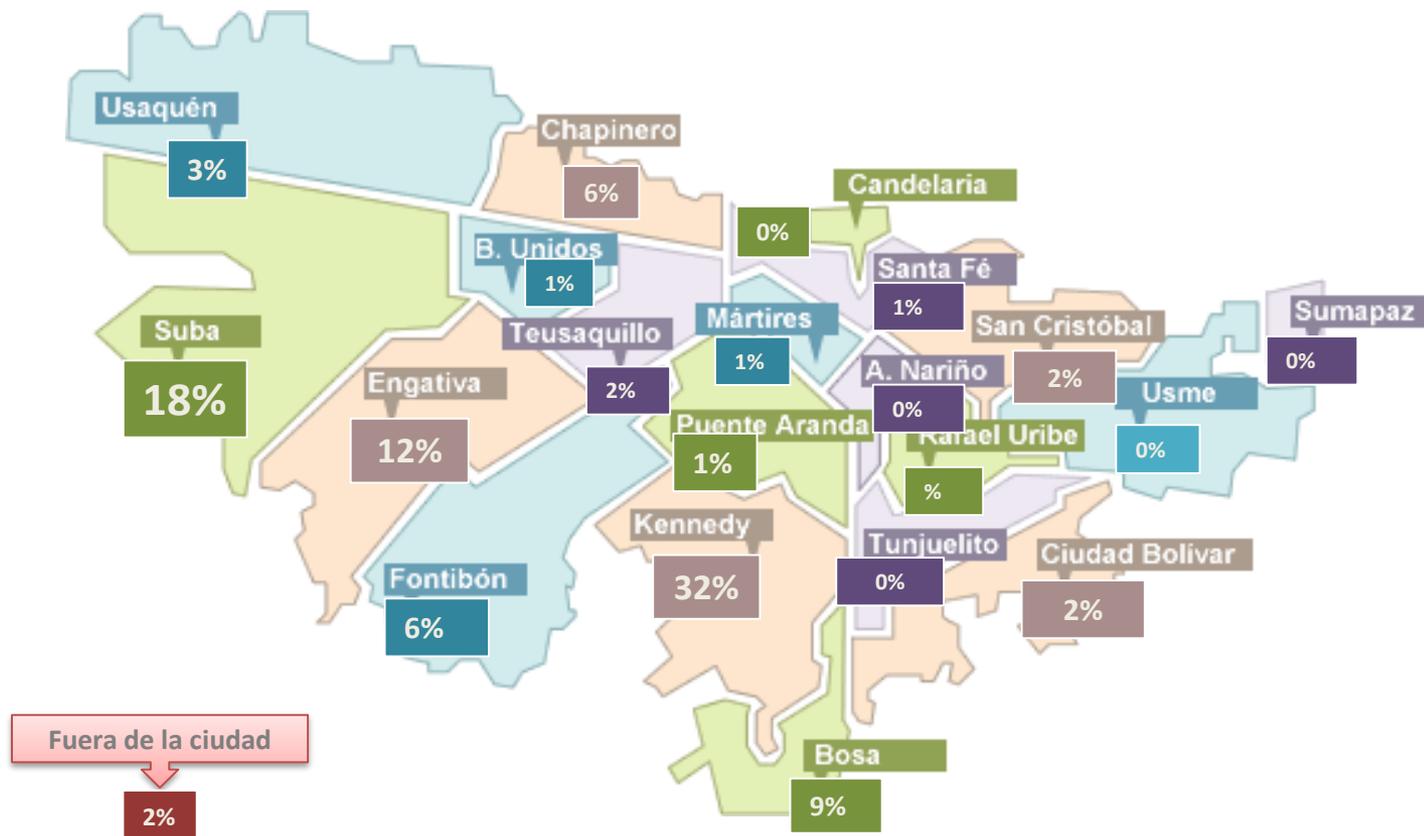
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



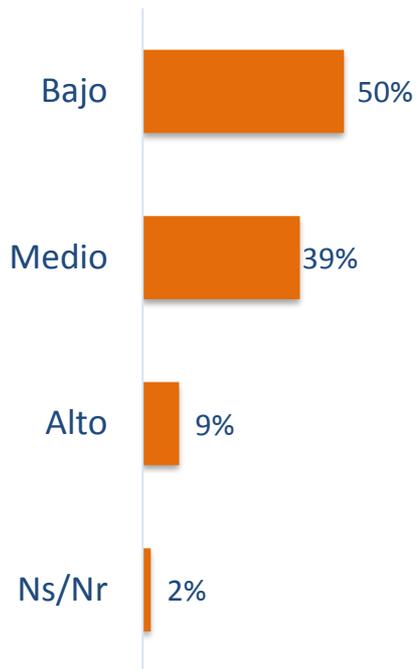
Base: 180 encuestas



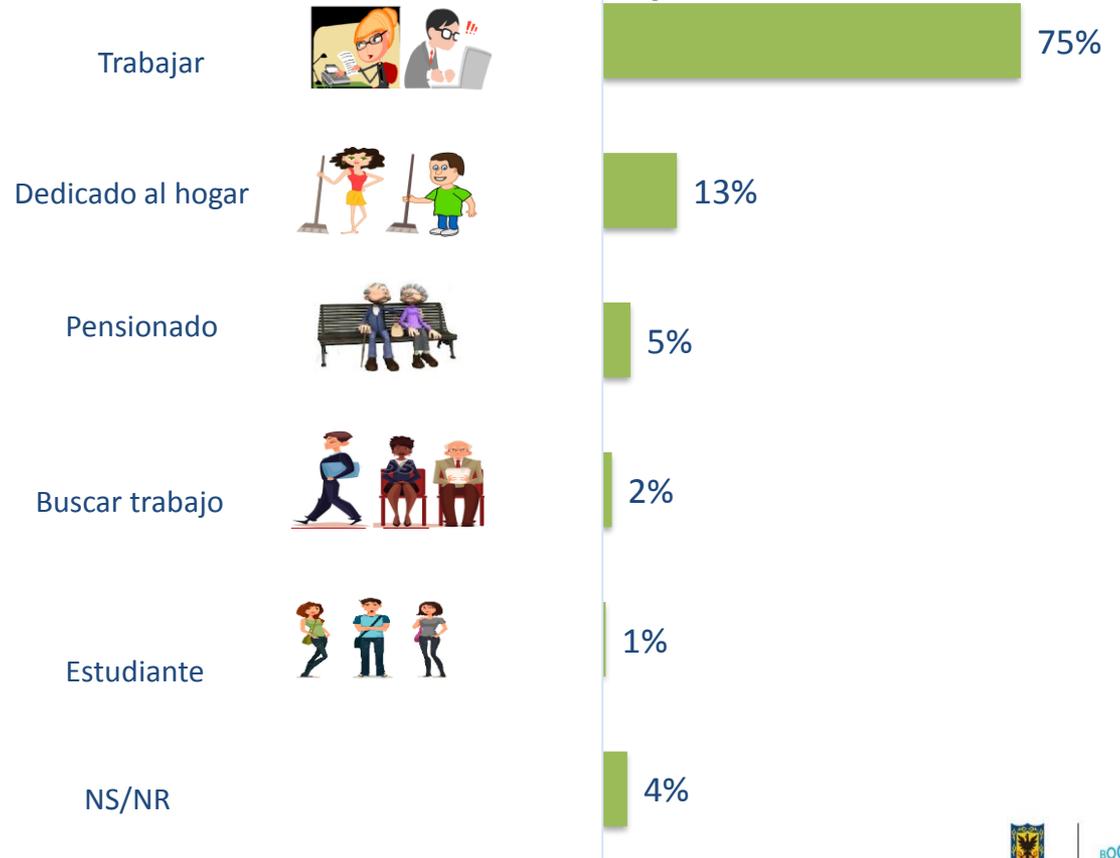
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 180 encuestas



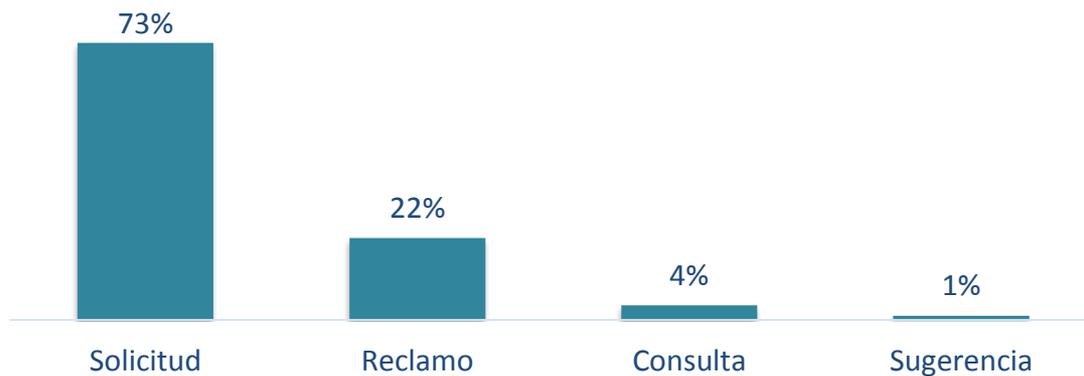
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

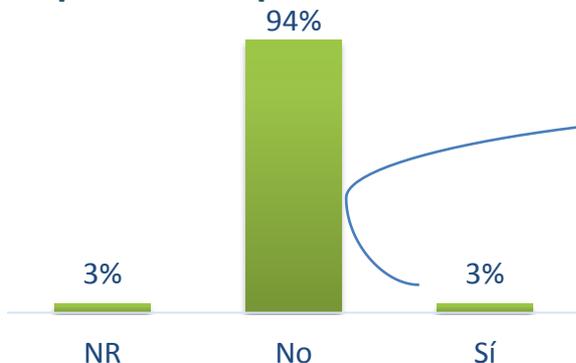


Tipo de requerimiento



Base: 180 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 180 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	1
Motriz	4

Base: 5 encuestas

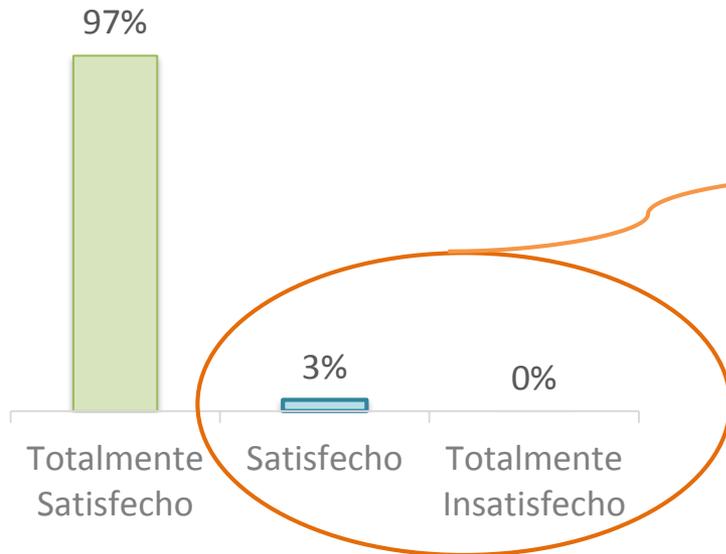


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

Satisfacción General



Base: 94 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

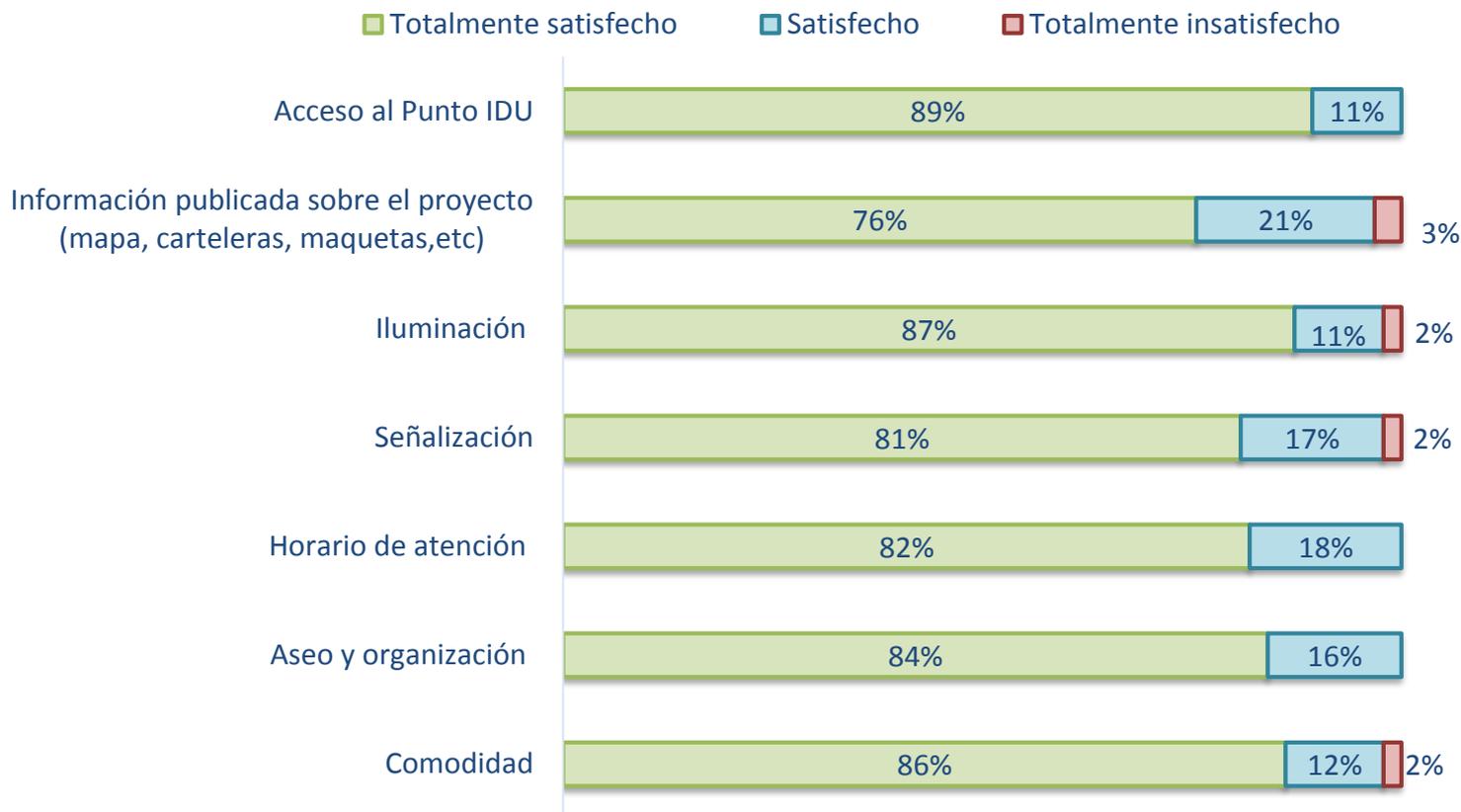
Respuesta	Número de menciones
El sitio donde esta ubicado no es viable	1
Es muy pequeña	1
Poco adecuado	1

Base: 3 encuestas

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales presencial y escrito

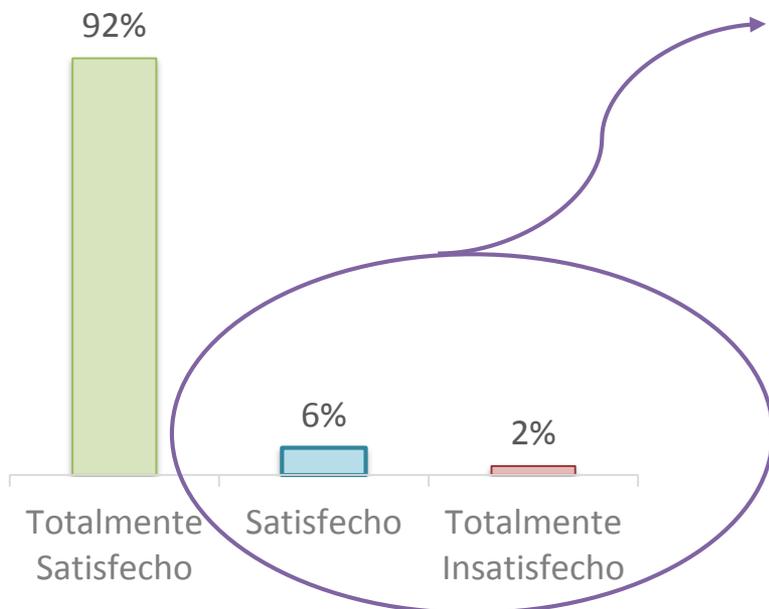
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 94 encuestas

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido en el punto IDU?

Satisfacción General



Base: 180 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

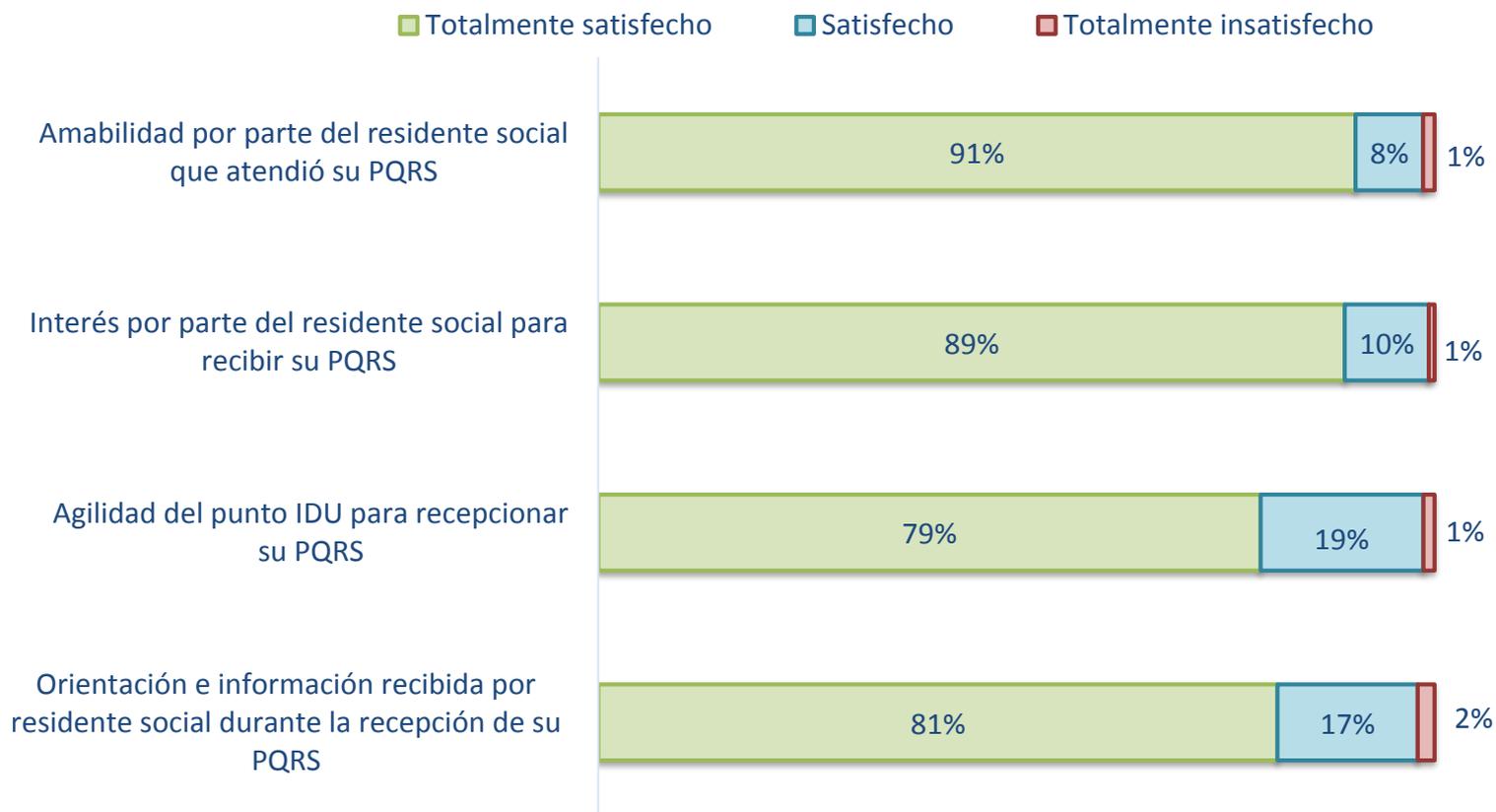
Respuesta	Número de menciones
Falta información más precisa	1
Falta interés	1
La obra ha afectado económicamente	1
Muy complicada la pagina	1
No atienden a tiempo	2
No brindaron solución efectiva	1
No colaboran con la solución del corte de agua	1
No cumplen al ciudadano con los daños causados	1
No dan respuestas claras ni precisas	1
No hay verdadero interés en dar solución	1
No brindaron información sobre el proyecto	1
No se ha mostrado interés para dar solución al derecho de petición	2
Afectación constante	2

Base: 16 encuestas

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

Aplica solo para los canales Presencial

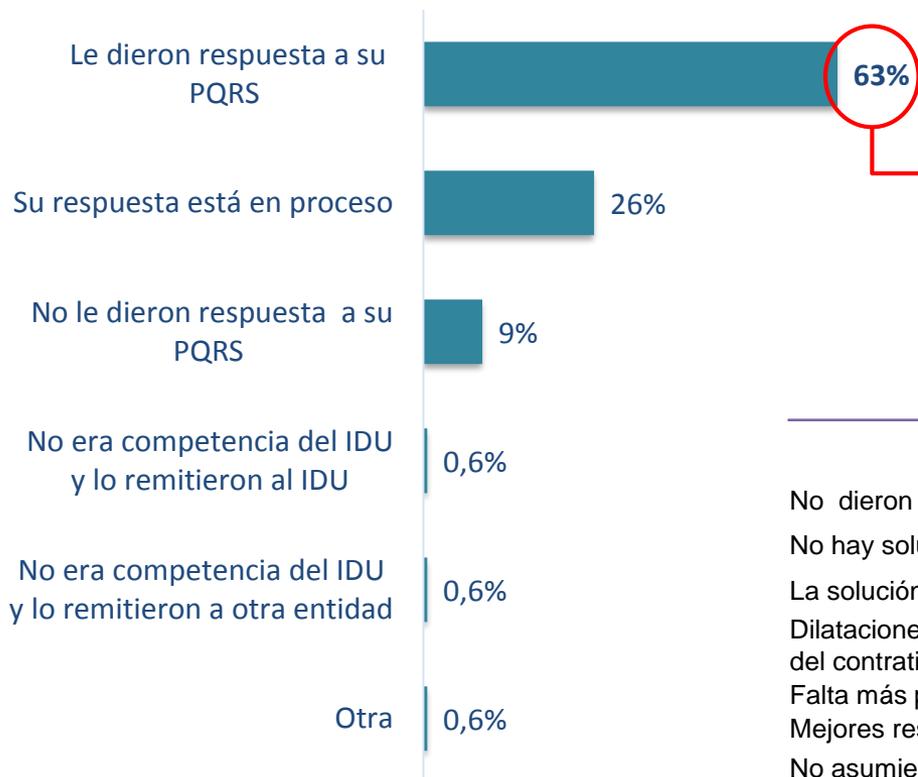
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



Base: 180 encuestas

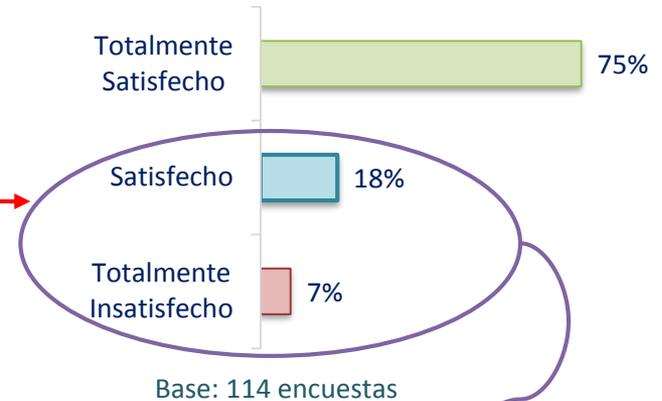
4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 180 encuestas

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

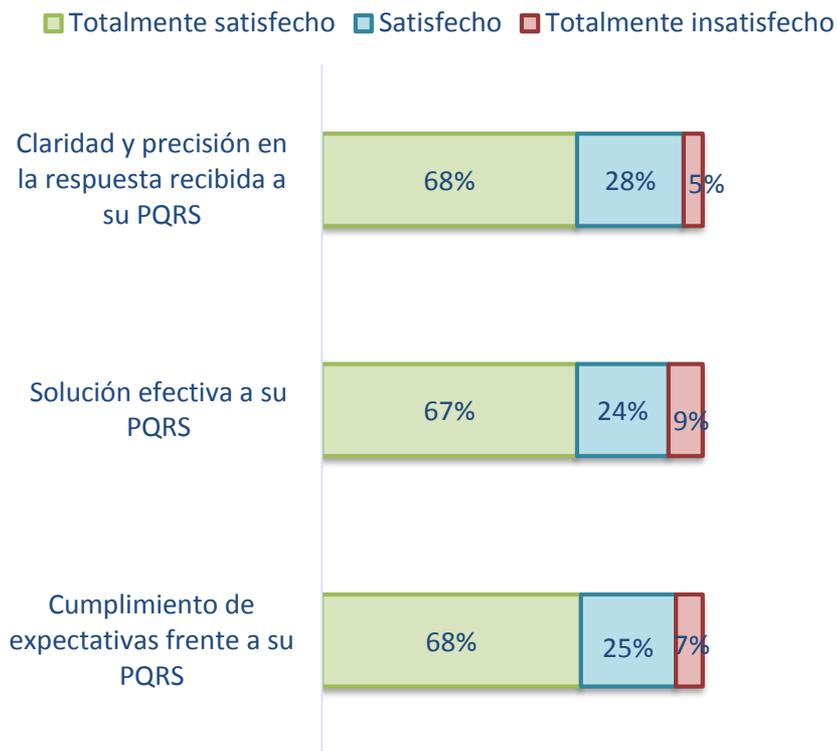


Respuesta	Número de menciones
No dieron solución al trámite	11
No hay solución efectiva	5
La solución fue parcial y no definitiva	2
Dilataciones para cumplir con las responsabilidades del contratista	1
Falta más profundidad y claridad en tiempos	1
Mejores respuestas y mayor claridad	1
No asumieron todo el daño que causaron	1
Se precisa más articulación Interinstitucional	1
Se tuvo respuesta pero no oportuna	1

Base: 24 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



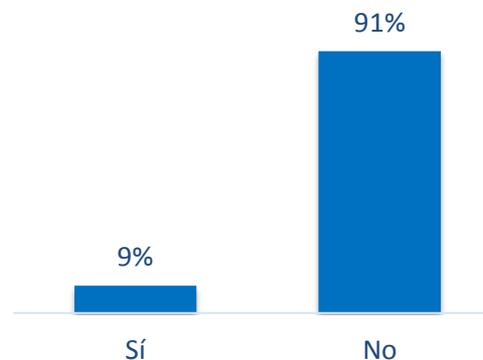
Base: 114 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



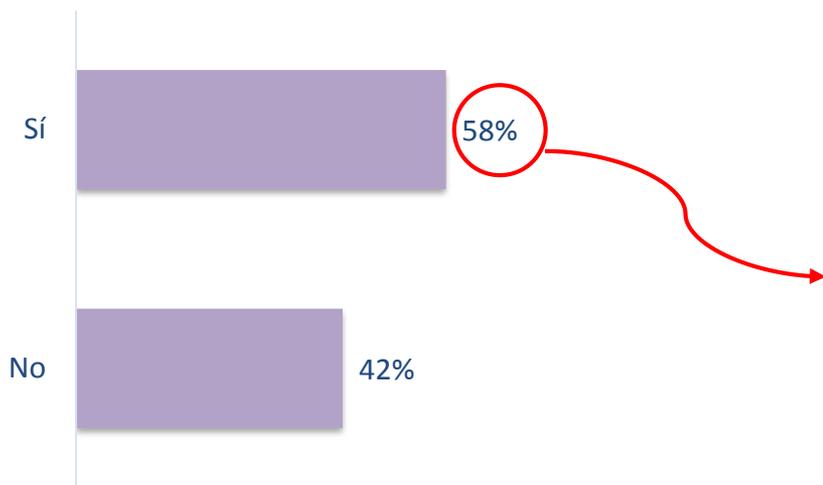
Base: 180 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 180 encuestas

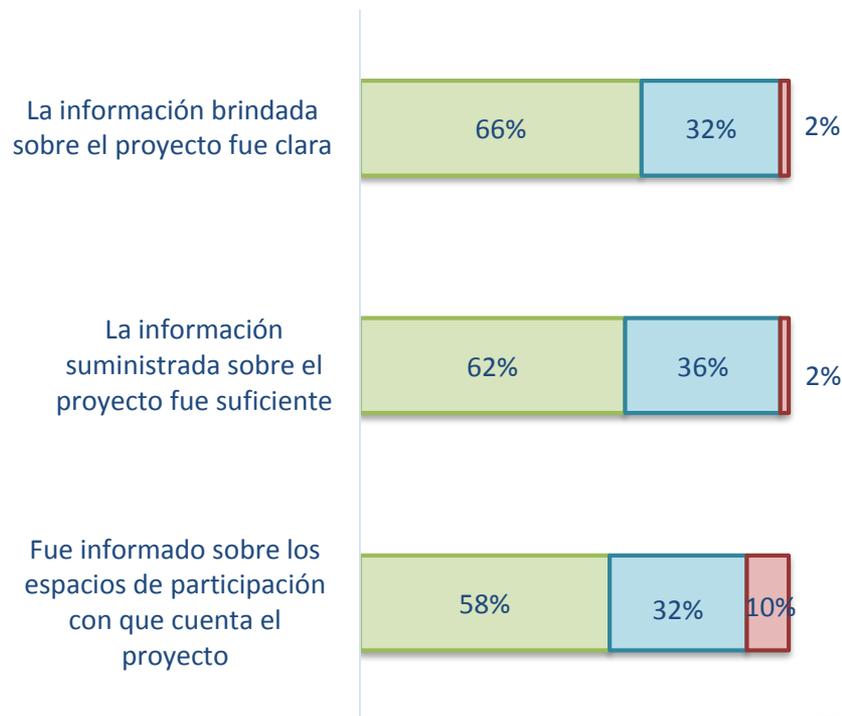
¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 180 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo



Base: 105 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

6. Módulo de Imagen



¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



67%

28%



Favorable

5%



Totalmente Desfavorable

Base: 180 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

- No verifican si es propietario o arrendatario para las actas de vecindad
- Más eficiencia en el manejo de los recursos
- Las actas de vecindad no refleja la realidad
- Falta comunicación e información a la ciudadanía
- Atraso en el inicio de un proyecto tan importante
- Años de atraso en el inicio de obras
- Dar solución a las problemáticas de la localidad
- Mayor supervisión y control a contratistas
- Más control sobre los proyectos que se están ejecutando
- Demora en los proyectos**
- Cumplimiento en las obras**
- Compromiso con la ciudadanía y los requerimientos
- Falta arreglo de vías Mucha corrupción
- Daños causados con el proyecto
- Mas relación con la ciudadanía
- No tienen en cuenta al ciudadano.
- Se necesita mayor articulación interinstitucional
- IDU siempre cambia de planes de adquisición predial
- Mas contacto con la comunidad y ciudadanía
- Mas cumplimiento los cronogramas impuestos
- Poco apoyo social en los proyectos
- Priorizar las inquietudes de los ciudadanos

Base: 61 encuestas

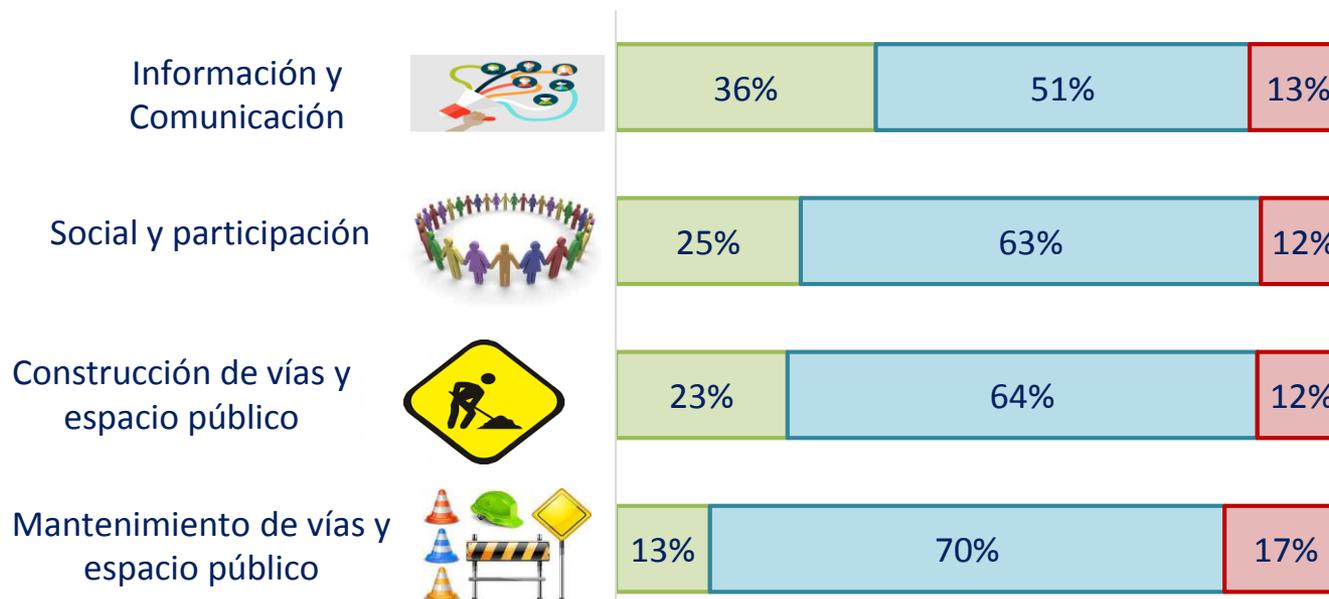


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 180 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Excelente atención
Muy buen servicio

Total: 5 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Más control sobre las quejas que se direccionan al punto IDU
Mejorar la atención del punto IDU

Más información y comunicación a la ciudadanía

Dar solución rápidas y efectivas
Actualizar los planos en la página web

Total: 24 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

No han recogido todos los escombros del sector

Mejorar la cobertura y ejecución de los proyectos
Dar curso a paleteros de como deben orientar los vehículos
Los pasos peatonales se levantan generando accidentes

Los escombros está generando presencia de plagas
Deberían controlar el espacio público
Colocar un sumideros pendientes del proyecto
El IDU falta al respeto al cambiar los estudios y diseños

Cumplir los tiempos del proyecto

Más claridad en los proyectos **Mejorar los procesos con comunidad**
Mejor planeación de las obras **Más agilidad en los proyectos**
Arreglar daños causados **Control a contratistas por parte del IDU**
Va muy atrasada la obra **Más seguridad en los proyectos**

Tener en cuenta las opiniones de la comunidad
Arreglo de la malla vial

Brindar respuesta a los requerimiento
Terminar pronto el proyecto
Afectación con la realización del proyecto
Solucionar los daños causados por la obra
Problemas causados por el proyecto
Se está afectando al comercio
Agilizar las obras Hacer bien las interventorías

El contratista no cumplió con la rampa
Control sobre los proyectos que se están ejecutando
Los carros se están dañando con el paso a desnivel
Mas capacitación a los funcionarios sobre los proyectos
Más control a las empresas que contratan para realizar las obras
Mucha demora en el proyecto y esto perjudica a los residentes
No cumplen con los cronogramas del proyecto

Mayor control e intervención en las obras
No cumplen con los diseños que mostraron al principio

Total: 65 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	94	91	96,81%	83,6%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	178	163	91,6%	85,1%
IV.II. RESPUESTA OTORGADA	114	86	75,44%	67,5%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	69	105		62,0%



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.