

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. 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 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 (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2019.
- **Tamaño de muestra:** 408 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

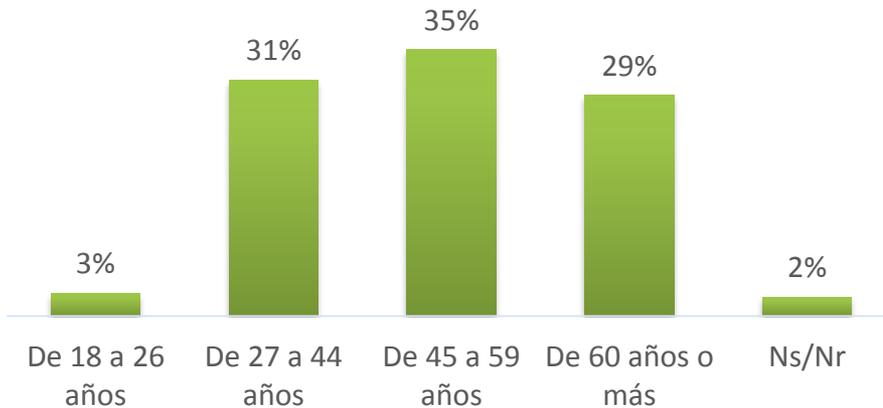
Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	109
Telefónico	114
Virtual	185
Total	408

- **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.

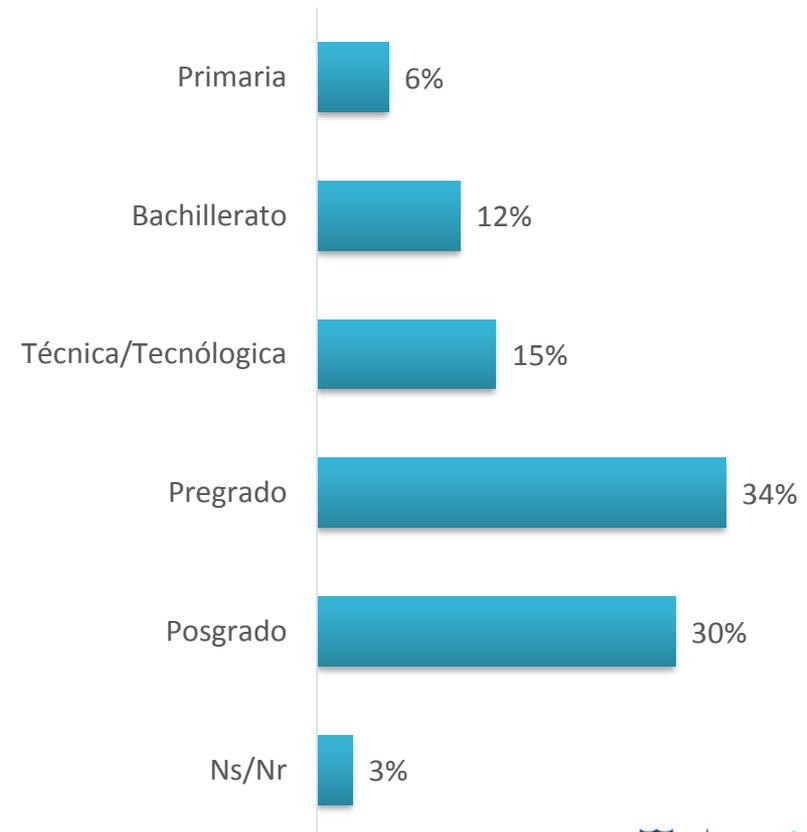
Sexo



Edad



Nivel educativo



Base: 408 encuestas



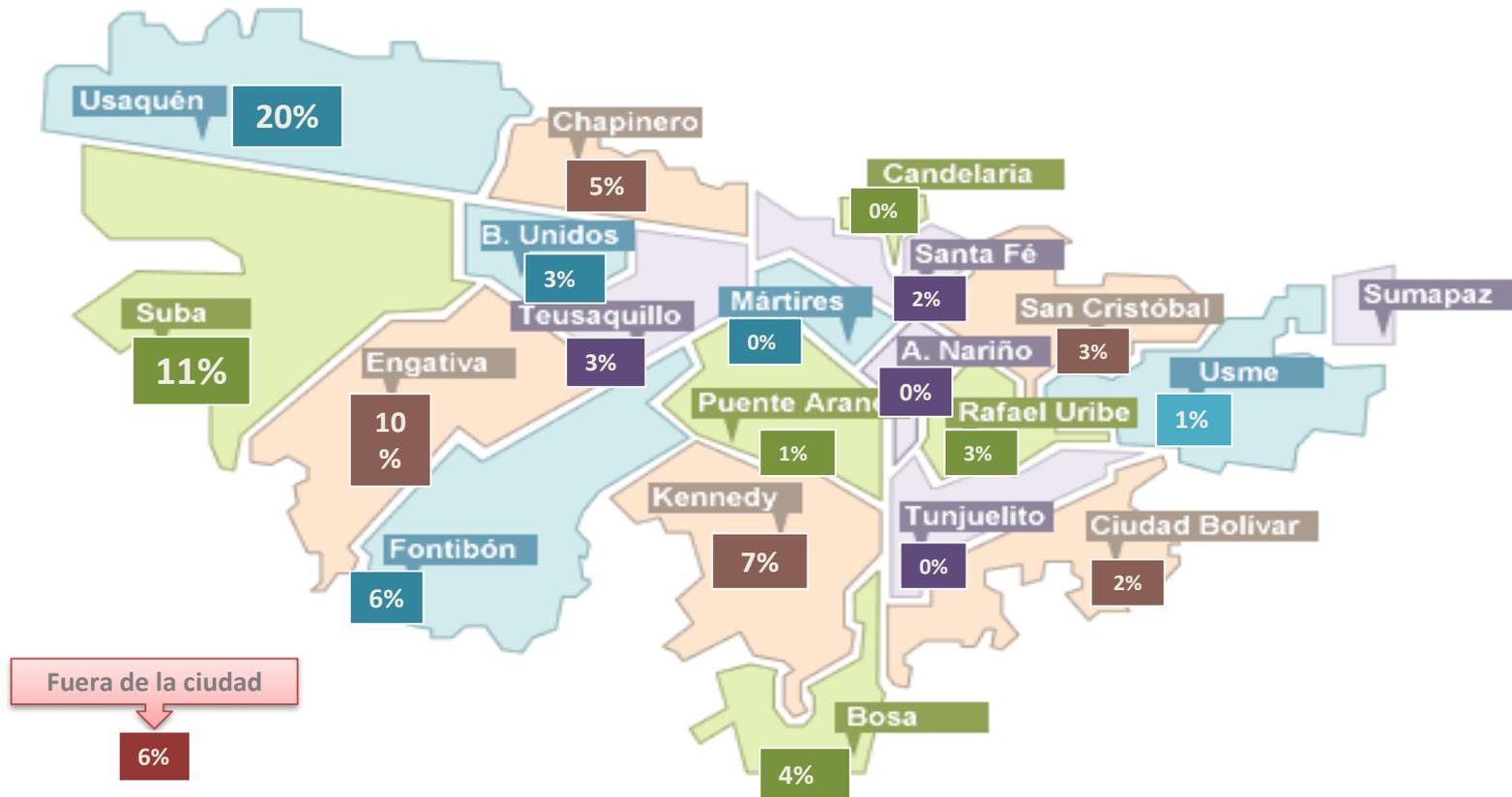
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



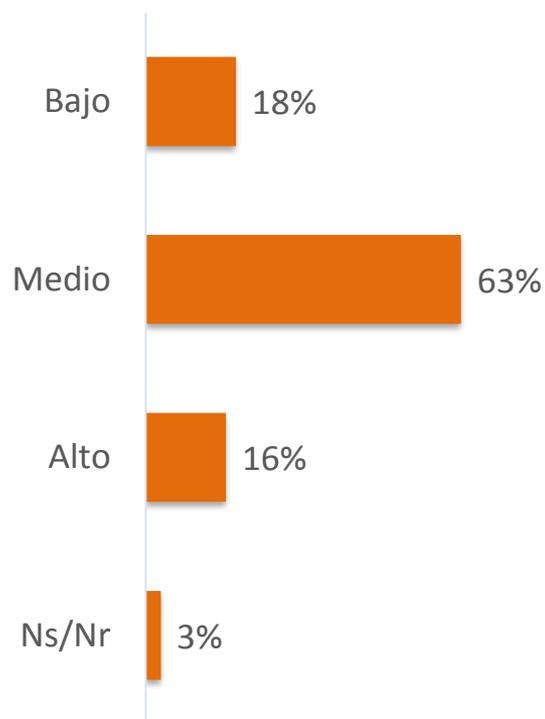
Base: 408 encuestas



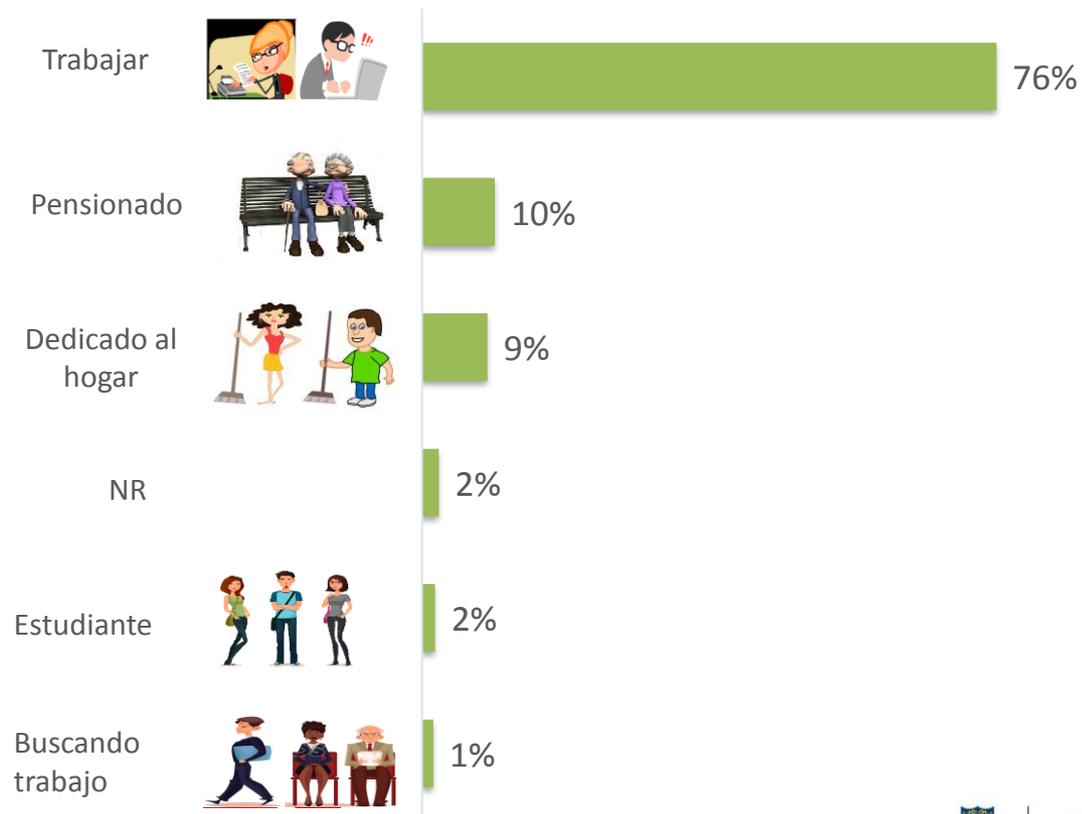
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 408 encuestas



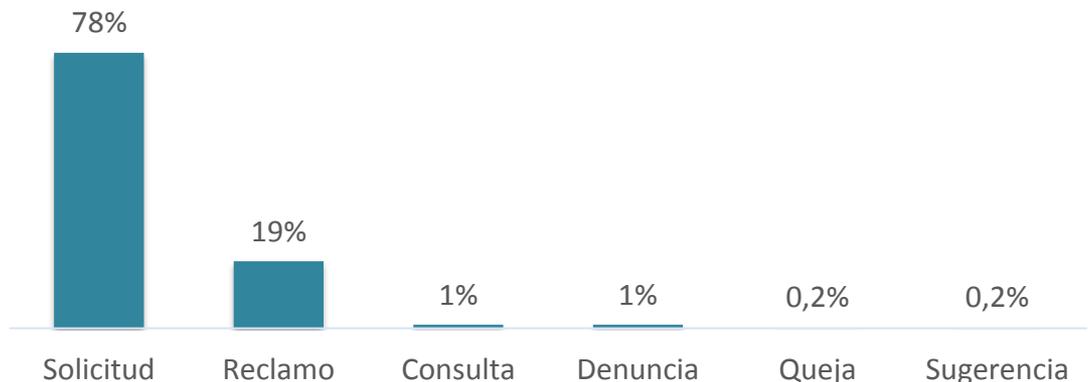
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

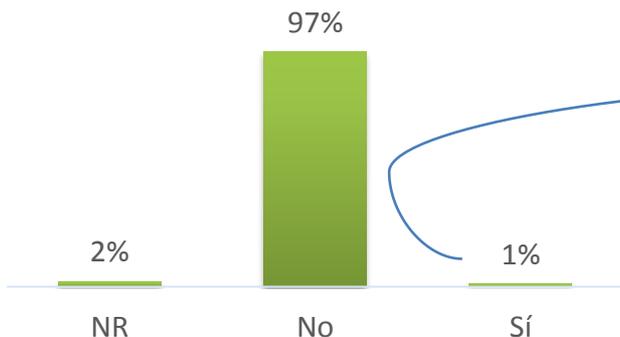


Tipo de requerimiento



Base: 408 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 408 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	3
Cognitiva	1
Motriz	1
Auditiva	1

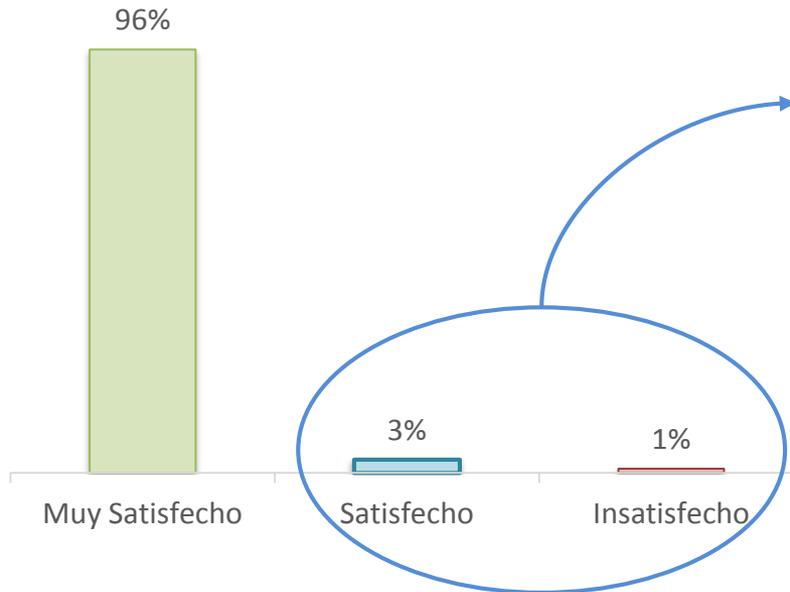
Base: 6 encuestas



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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

Satisfacción General



Base: 408 encuestas

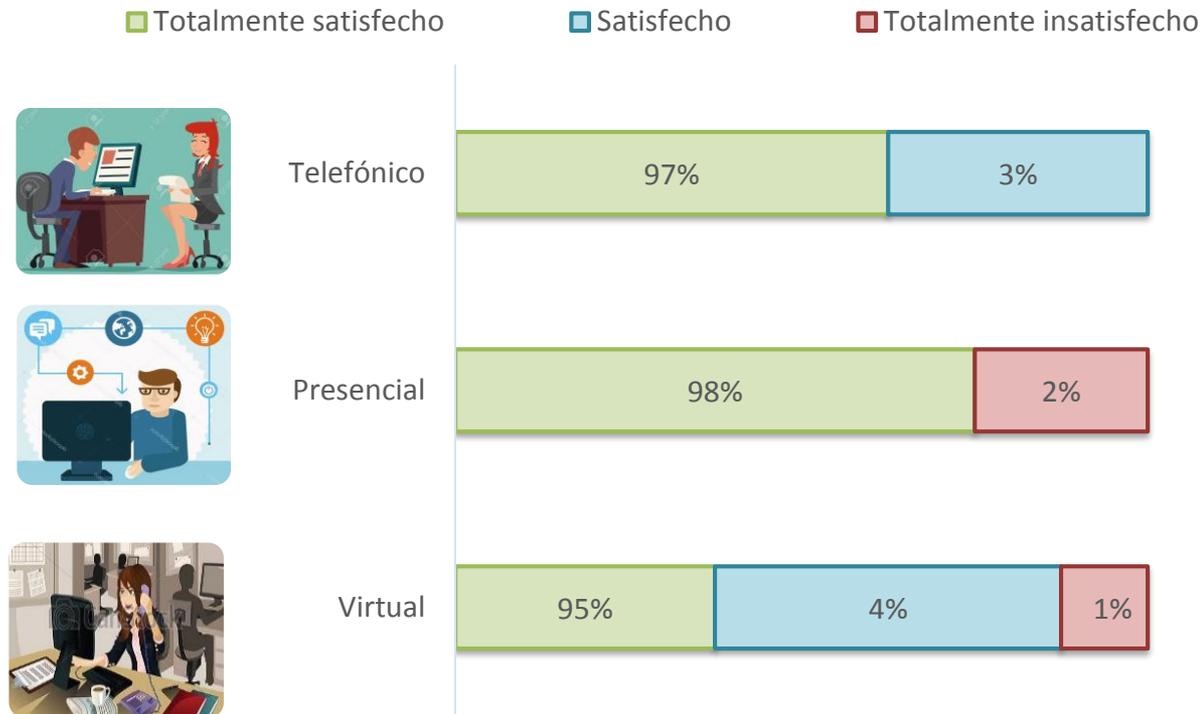
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Dificultades en el ingreso	4
La información no es suficiente ni clara	3
Sin solución a la PQRS	2
Demoras en el cargue de requerimientos	1
No sabe/No responde	5

Base: 15 encuestas

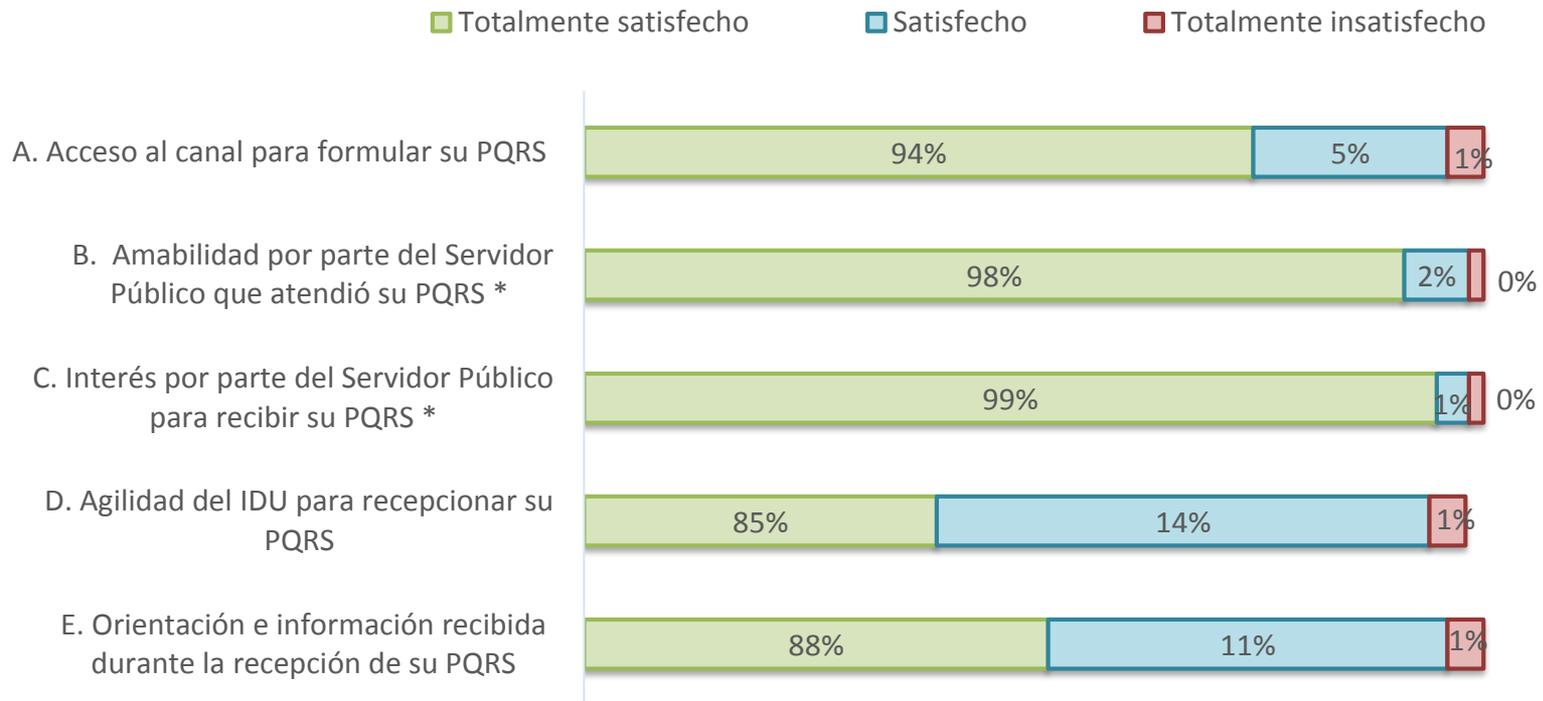
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

Satisfacción General por canal de atención



Base: 408 encuestas

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

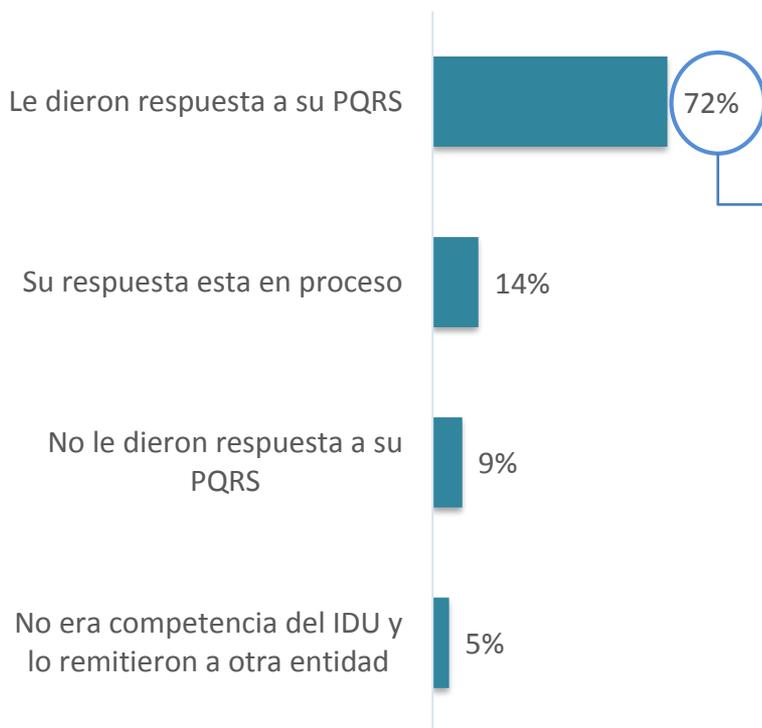


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 408 encuestas

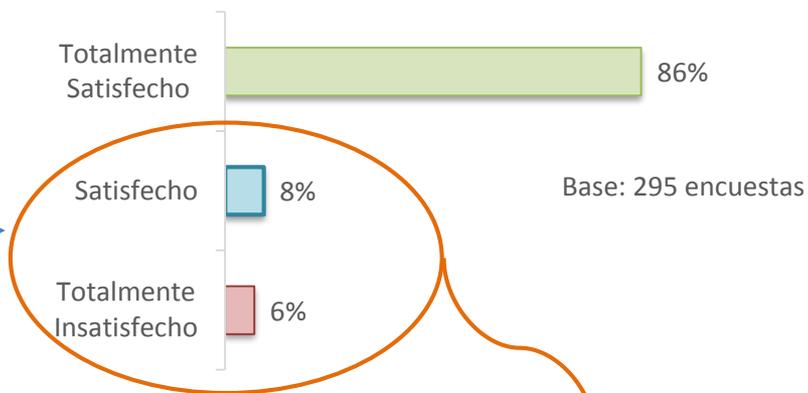
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 408 encuestas

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



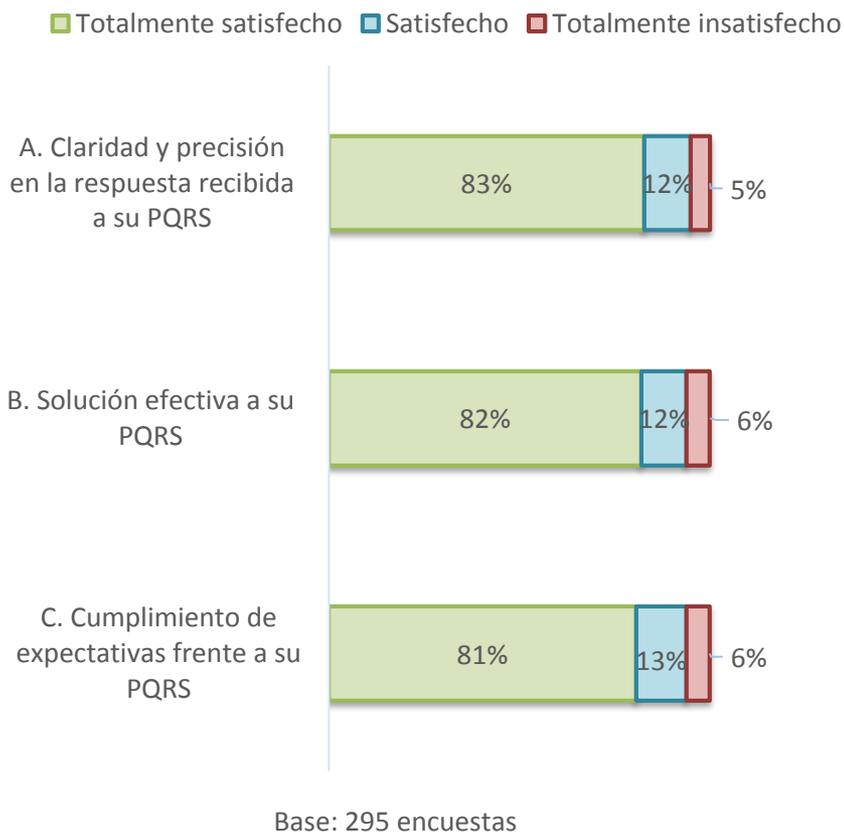
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Sin solución a la PQRS	11
La respuesta no es suficiente ni clara	9
Insatisfacción y/o desacuerdo con la respuesta	6
Mayor compromiso por parte de la entidad	6
Excesos en el cobro de valorización	2
Otras respuestas	4
No sabe/No responde	3

Base: 41 encuestas

3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

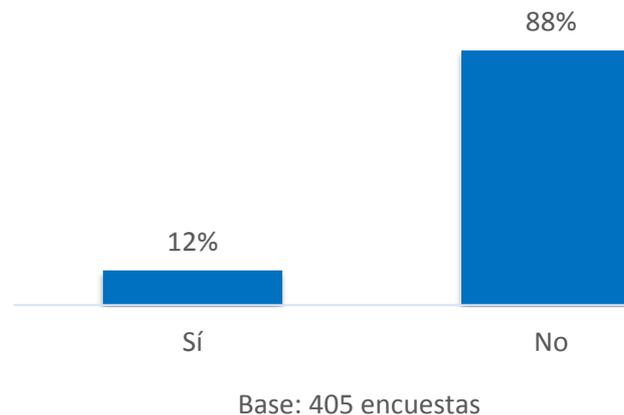
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

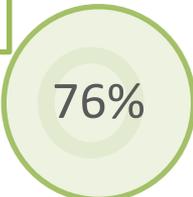
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

4. Módulo de Imagen

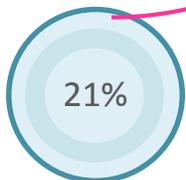


¿Qué imagen tiene del IDU?

Totalmente Favorable



76%



21%



Favorable



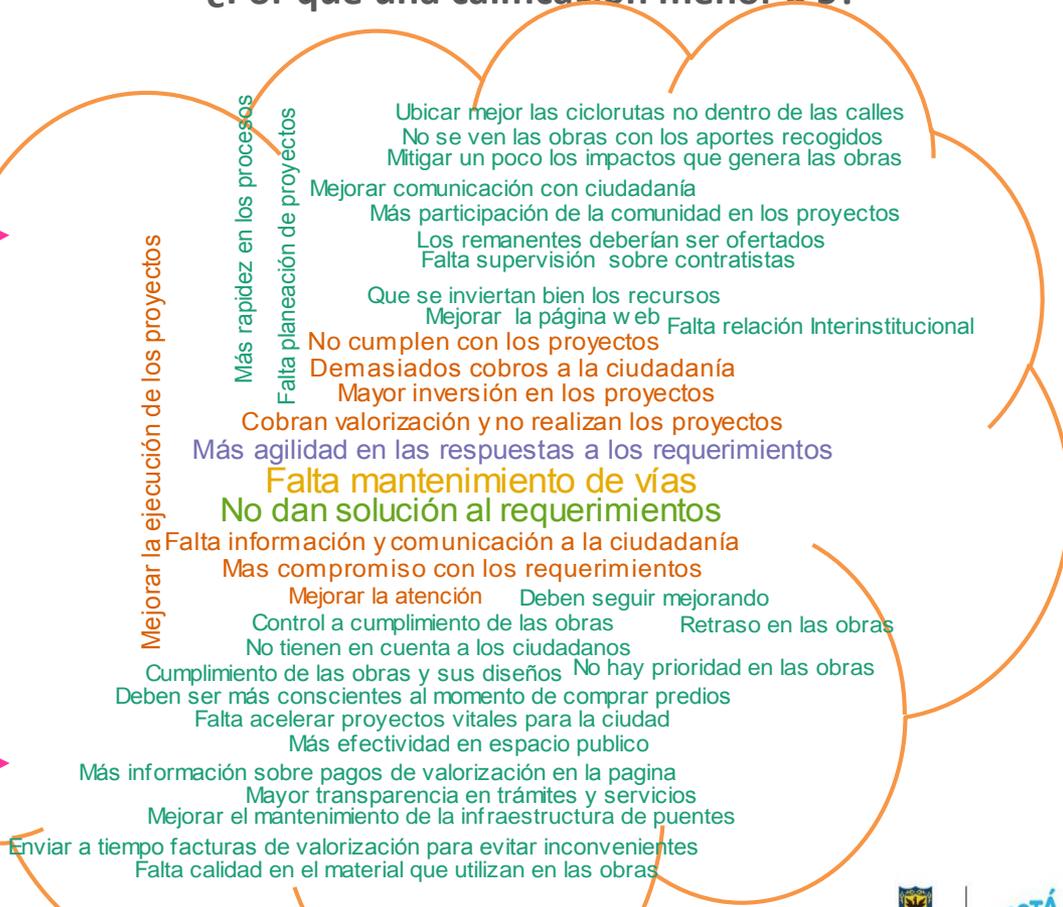
Totalmente Desfavorable



3%

Base: 408 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 98 menciones

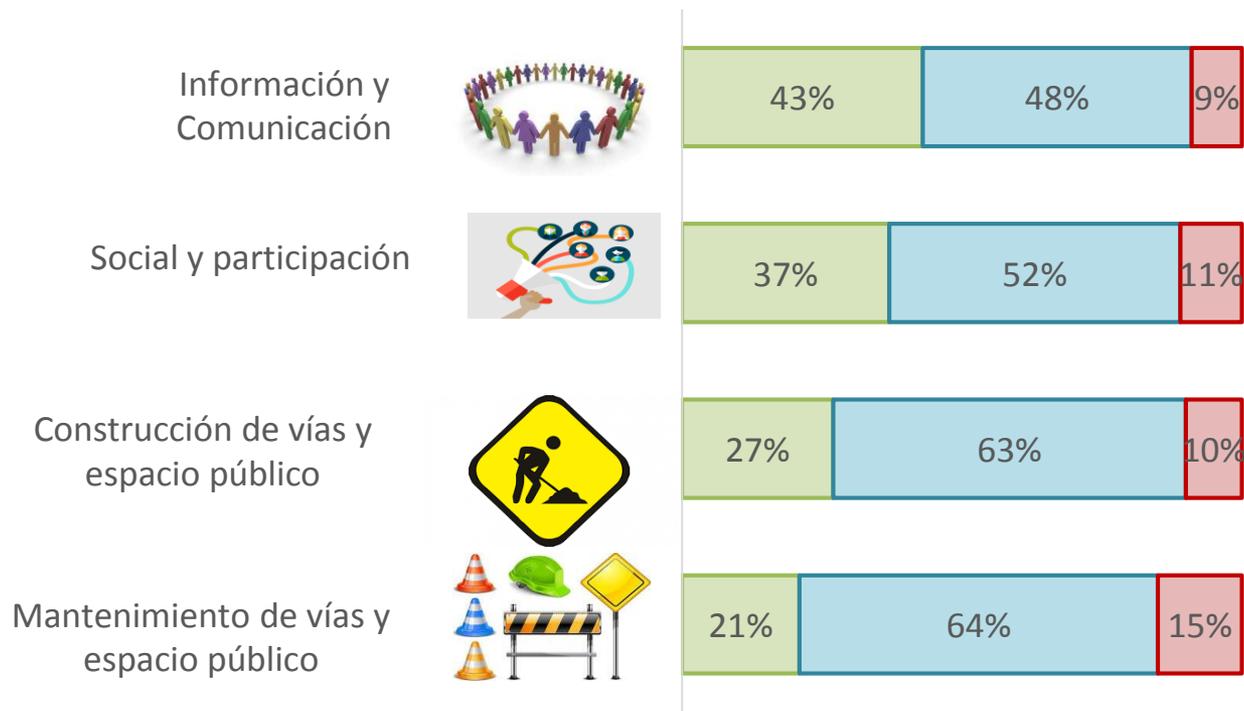


BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

4. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 408 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Se realizaron buenas obras en este periodo

Felicitaciones por la labor

Buen servicio

Excelente atención

Muy bueno el ejercicio de aplicar encuestas

Muy buena gestión con el IDU.

Que sigan así mejorando

Total: 27 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Falta señalización en las obras

Tener más en cuenta a los ciudadanos en los requerimientos

Más agilidad en las licencias

Mejorar la atención del punto IDU

Mejorar el servicio telefónico

Dar respuesta al trámite

Mejorar la información y comunicación ciudadana

Mejorar servicio por la página web

Más interacción entre las entidades

Más claridad y precisión en la información

Problemáticas con la construcción del proyecto

Ser una entidad más eficiente y respetuosa con el ciudadano

Total: 69 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Tener más control en los proyectos

Mejorar las intervenciones en fachadas resultantes de las obras.

Mejorar la articulación interinstitucional

Más supervisión a contratistas

Responder por los daños ocasionados a la vivienda.

Más control en los recursos que invierten en los proyectos

Mejorar el sistema de gestión en predios

Falta mantenimiento de la malla vial

Agilizar las obras

Tener en cuenta la construcción de redes secas

Mejorar los estudios de los de proyecto de ciclorutas

Mejora cruces y señalización para las personas

Mejorar el cumplimiento de la entrega de los proyectos

Mejorar el espacio público.

Que los impuestos se vean reflejados en las vías de Bogotá

Seguir mejorando en la participación ciudadana

Total: 78 menciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

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	408	393	96,32%	93,1%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	295	254	86,10%	81,87%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	408	212	76,47%	31,79%



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.