

# Informe Encuesta de Satisfacción de la Ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en Canal Telefónico y Virtual Segundo Trimestre 2020



# 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 telefónico y virtual.

**Población Objetivo:** 3690 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2020.

**Tamaño de Muestra:** 620 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Telefónico	18
Virtual	603
<b>Total</b>	<b>620</b>

**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-Junio de 2020.

---

# Caracterización del Encuestado

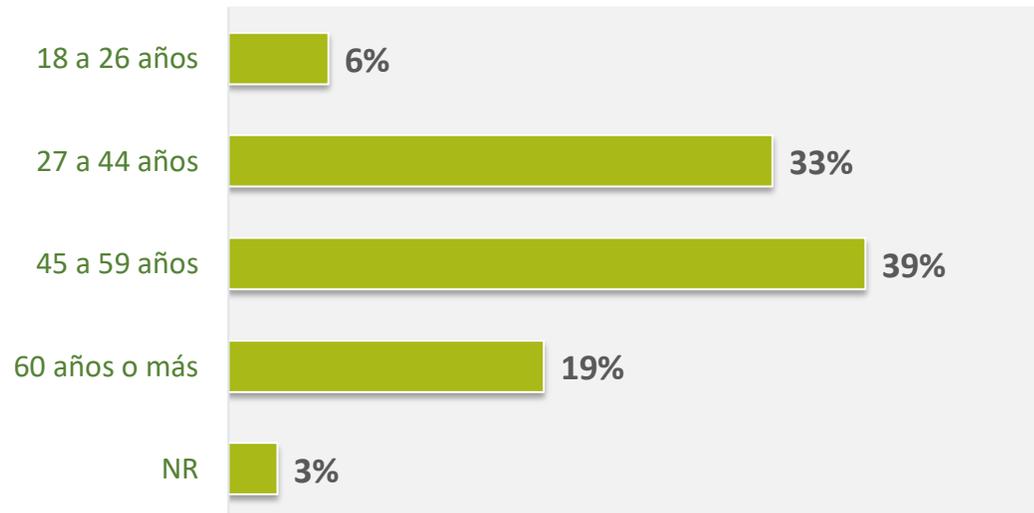
---

# Caracterización del Encuestado

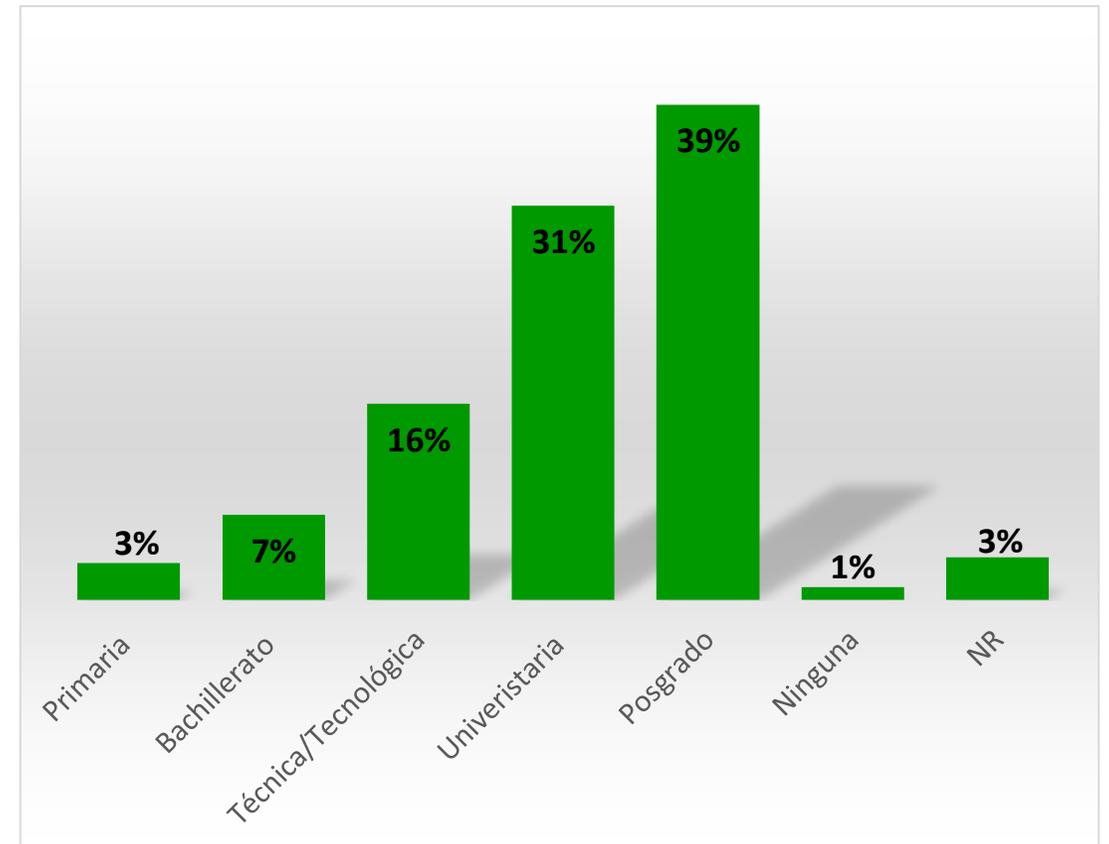
## Sexo:



## Edad:



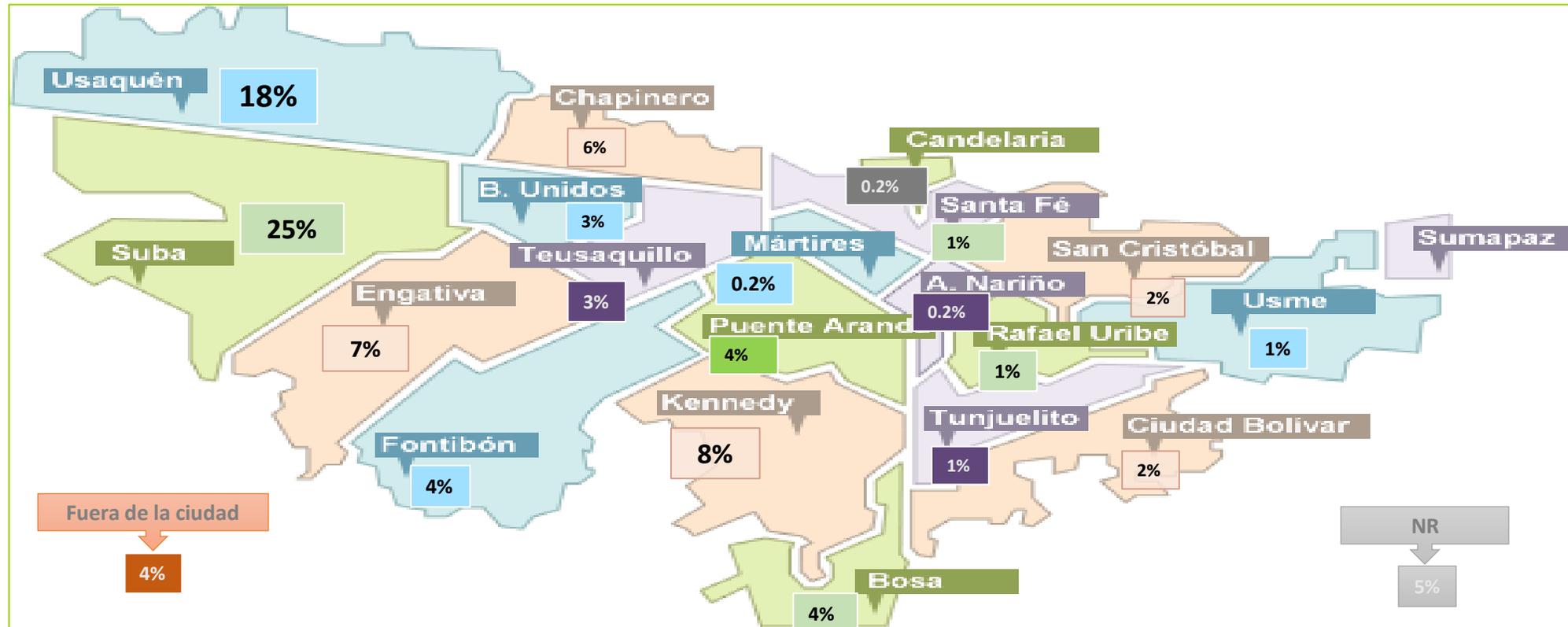
## Nivel educativo:



Base: 620 encuestas

# Caracterización del Encuestado

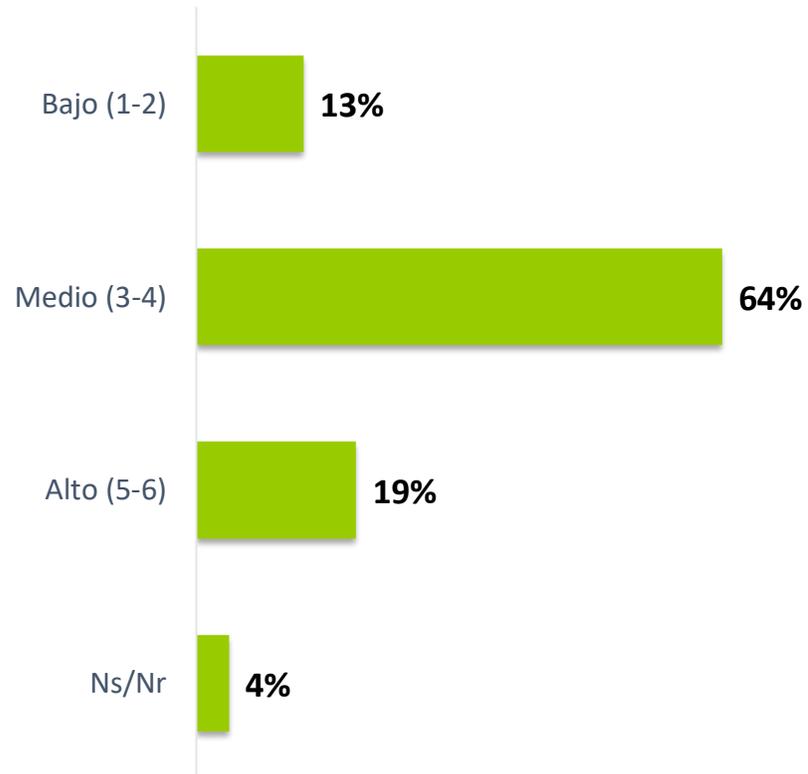
¿En qué localidad vive?



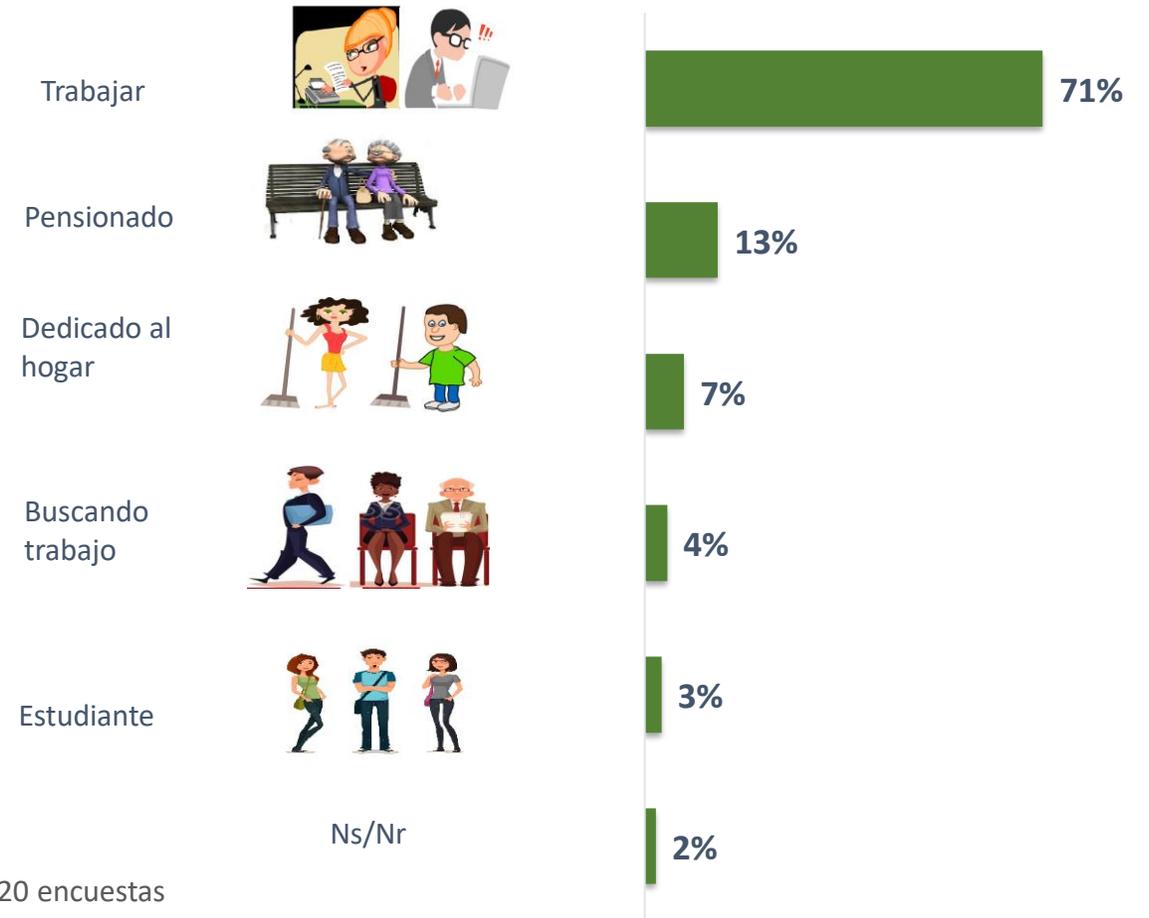
Base: 620 encuestas

# Caracterización del Encuestado

## Estrato socioeconómico:



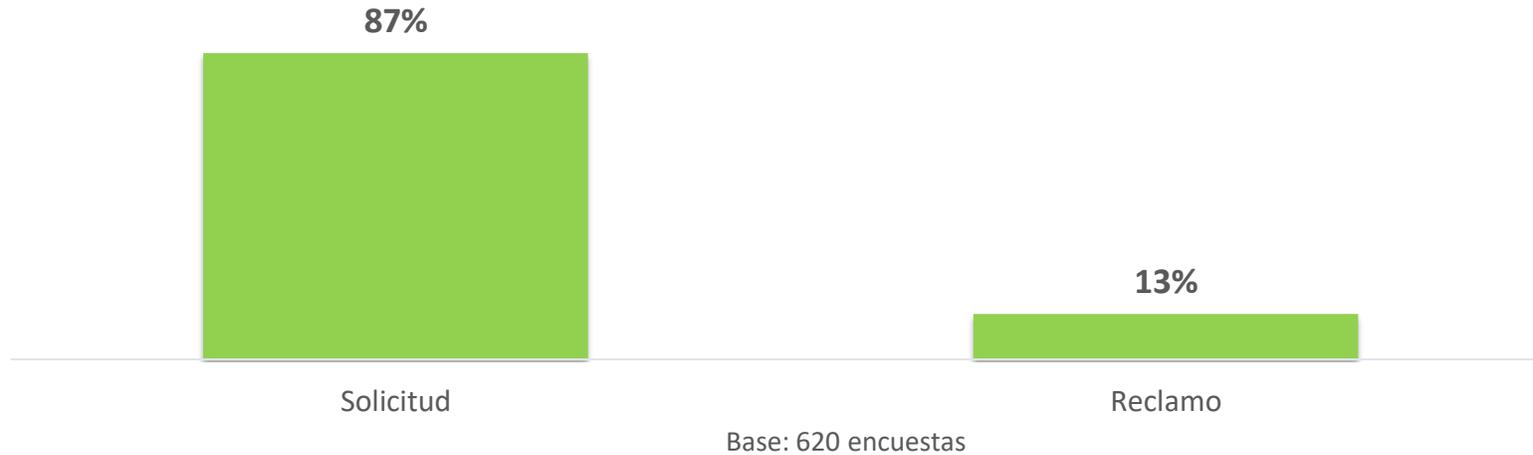
## Ocupación:



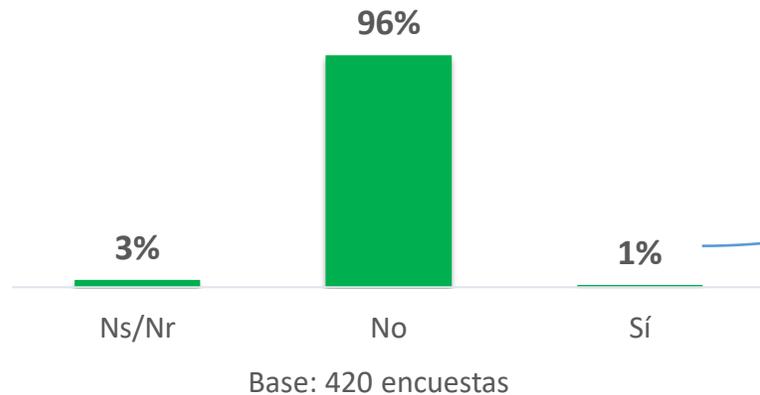
Base: 620 encuestas

# Caracterización del Encuestado

Tipo de requerimiento:



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



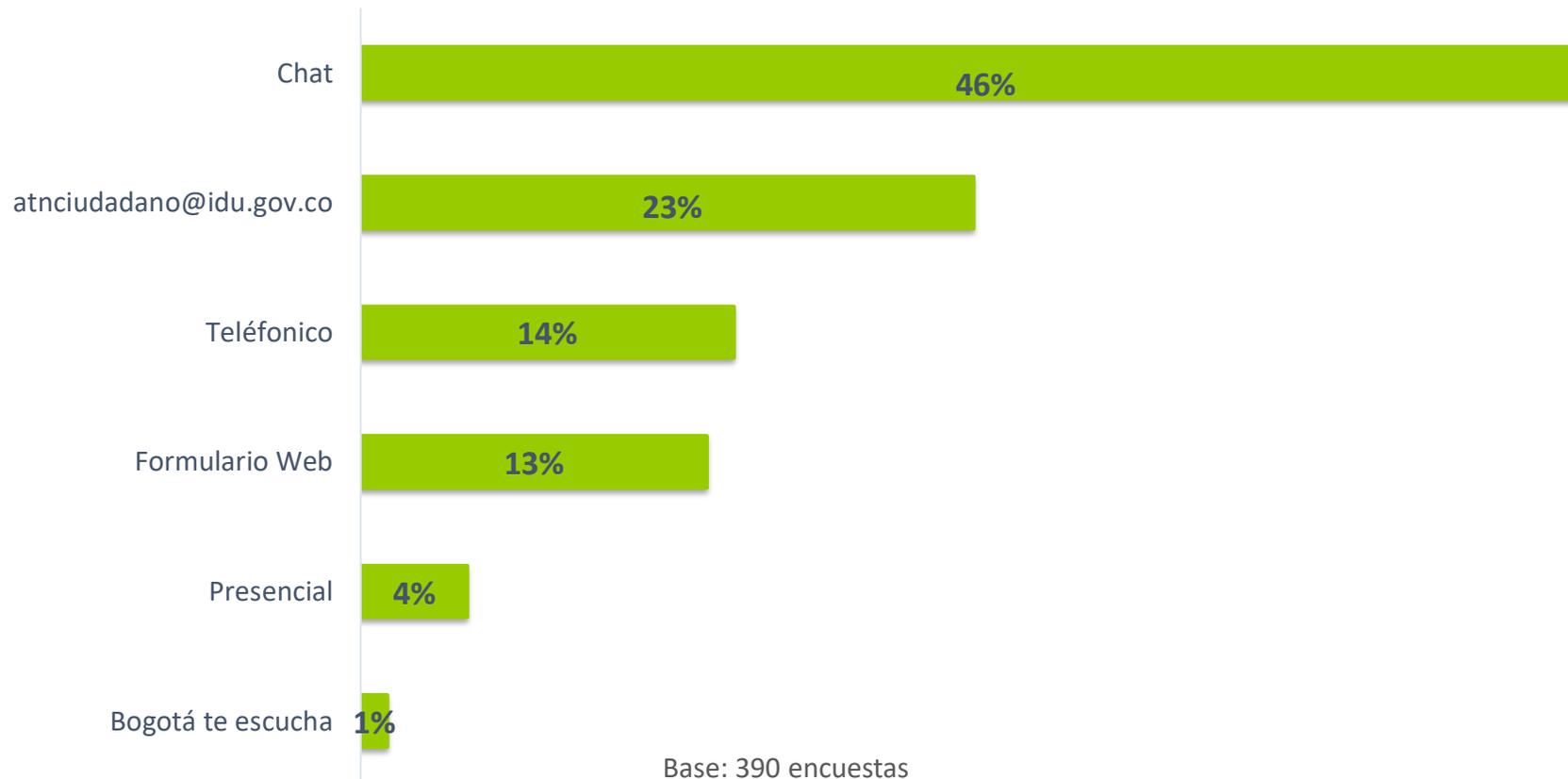
¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total Personas
Visual	2
Cognitiva	1

Base: 3 encuestas

# Caracterización del Encuestado

En el marco de la contingencia ciudadana causada por el COVID-19, estamos interesados en saber el canal de atención por el cuál usted preferiría ser atendido para formular su PQRS:



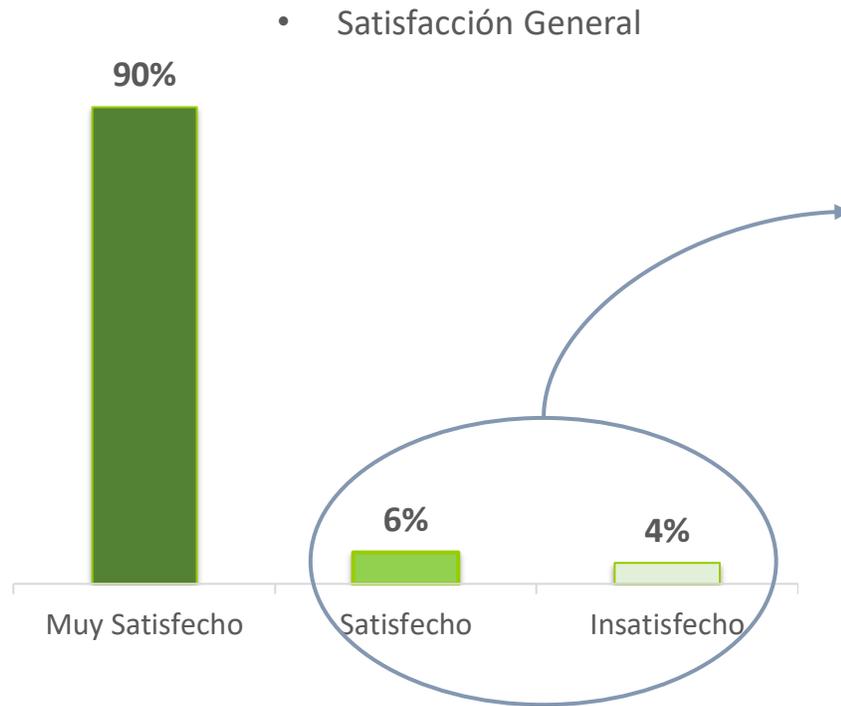
---

# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

---

# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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



Base: 602 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

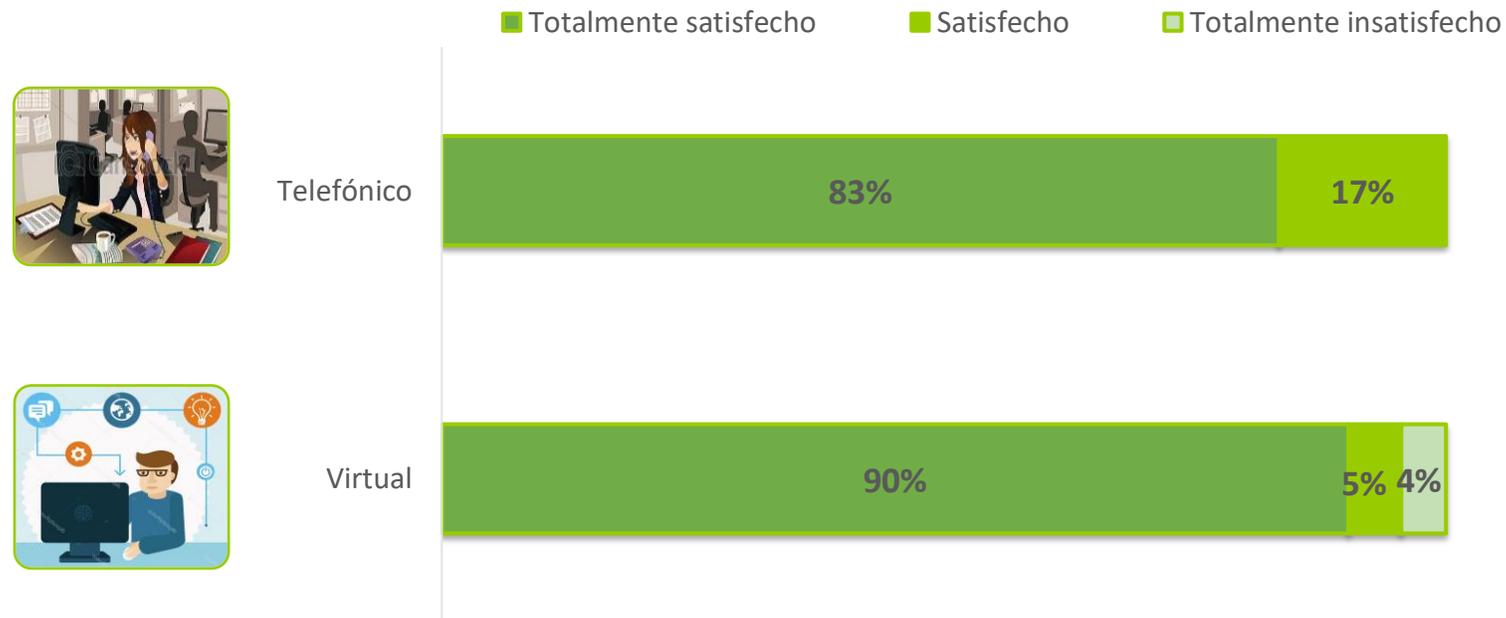
Respuesta	Número de menciones
Mas agilidad de las respuestas.....	4
Mejorar la inducción de como ingresar a la pagina; es muy complicada.....	2
Falta mas información y/o capacitación por parte de quien contesta la llamada.....	2
No recibí una respuesta efectiva.....	2
Difícil el acceso.....	1
Mucha demora.....	1
Muy complicada la página.....	1
No dieron respuesta por ningún lado.....	1
No hay información clara ni precisa frente al trámite y de por qué no funciona a través de la web.....	1
No soluciona los requerimientos.....	1
Presencia muchas falencias la plataforma para realizar el trámite.....	1
Presenta fallas al momento de generar el Paz y Salvo.....	1
Se demoran en contestar.....	1

Base: 19 encuestas

# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

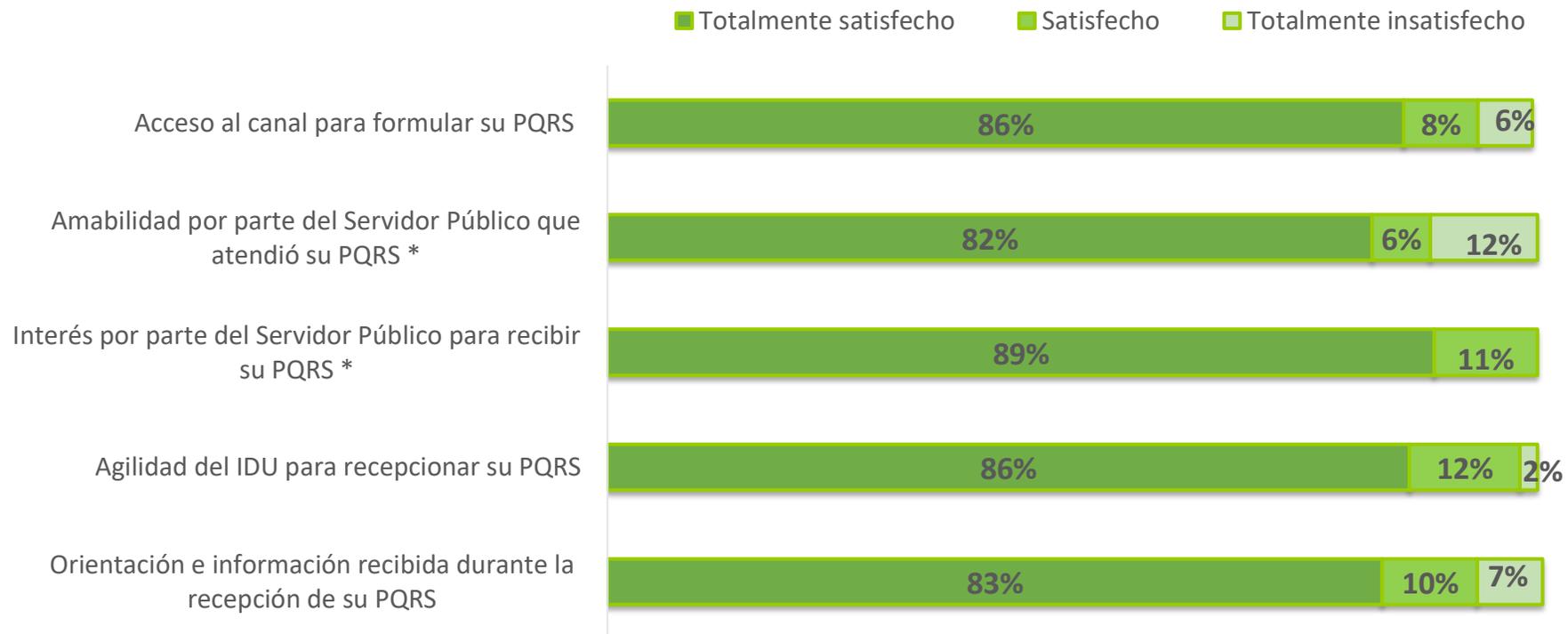
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 602 encuestas

# Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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



\* Aplica solo para los canales Telefónico y virtual.

Base: 602 encuestas

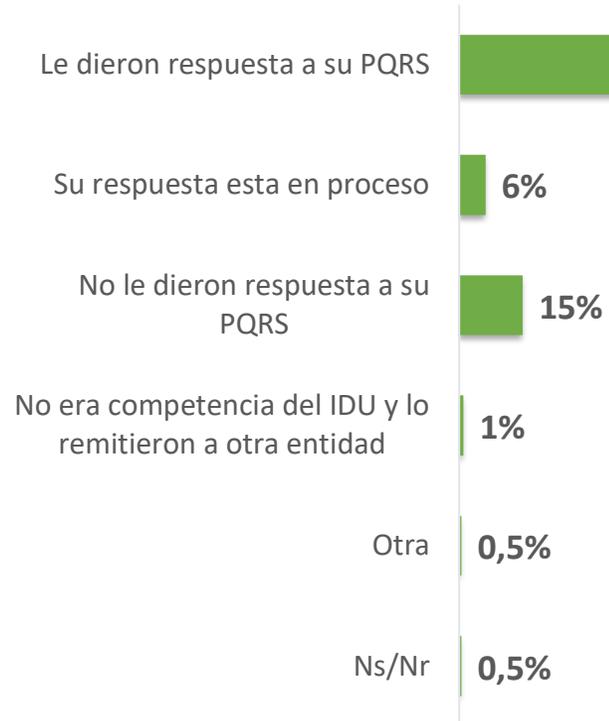
---

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

---

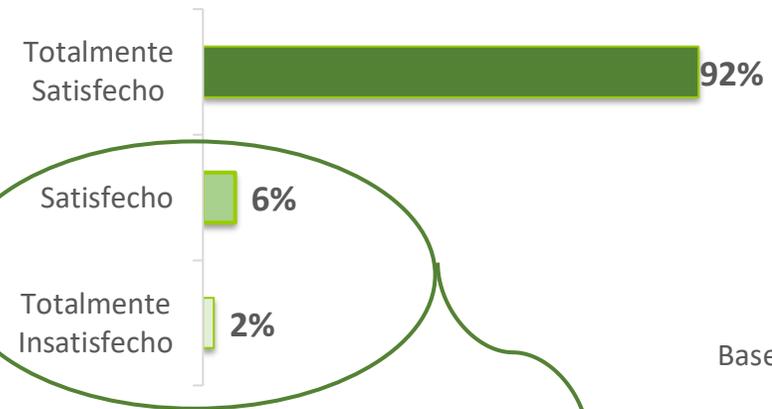
# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 415 encuestas

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



Base: 327 encuestas

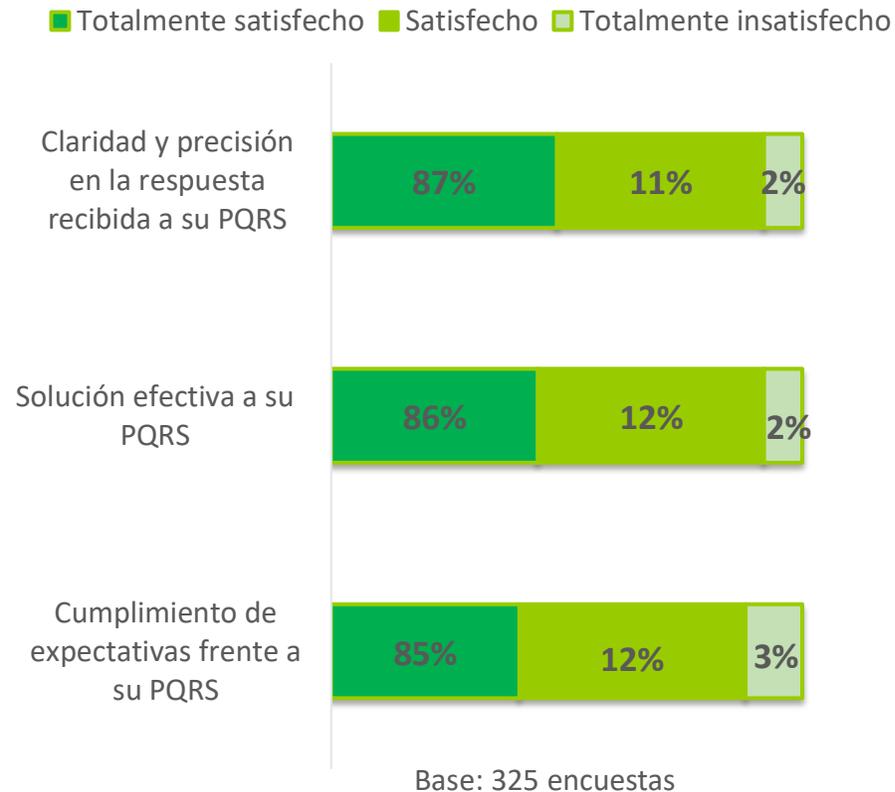
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No son claros, precisos, concretos o efectivos en la respuesta.....	11
Falta agilidad en dar respuesta.....	2
Dan vueltas en el asunto y no dan respuesta concreta.....	2
Debería quedar disponible el trámite para ser solicitado por la web.....	2
Falto la mitad de la respuesta al requerimiento.....	1
Parece muy bien que hayan suspendido el pago.....	1
Seguí lo indicado y no me dejo descargar el recibo queda bloqueado en el numeral 6.....	1
Siguen adelante a pesar de los reclamos.....	1

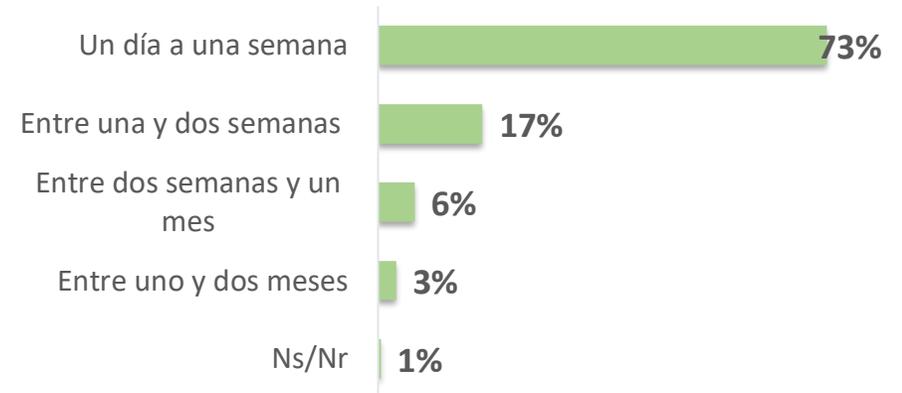
Base: 21 menciones

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

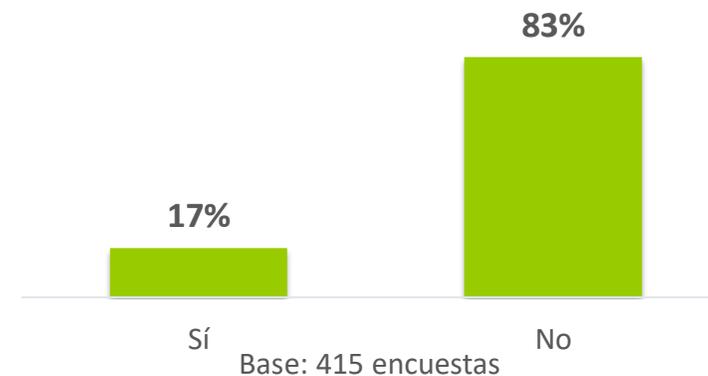
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



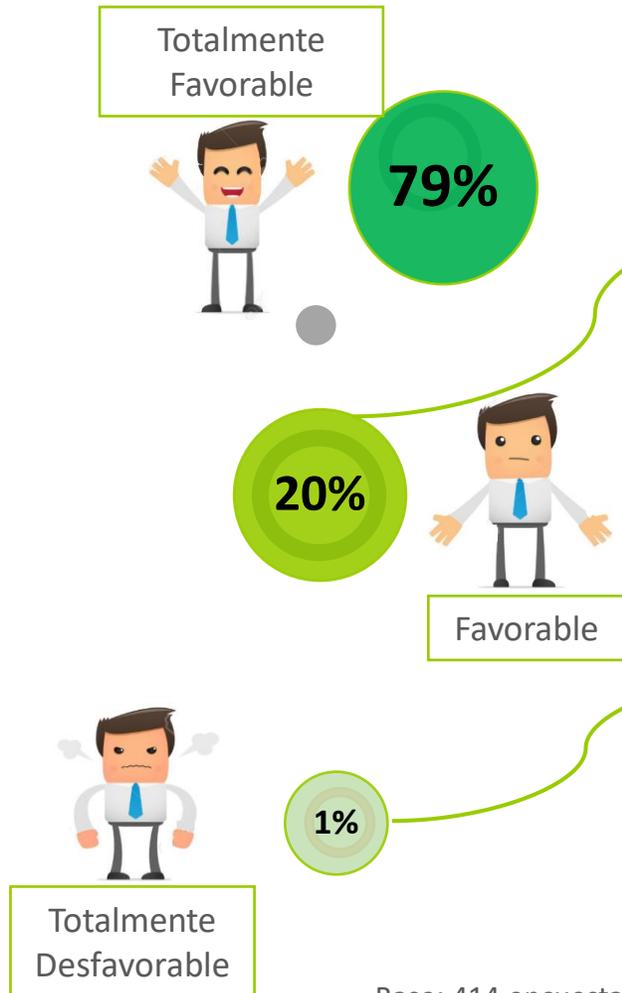
---

# Módulo Imagen IDU

---

# Módulo Imagen IDU

## ¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 414 encuestas

## ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 99 menciones

# Módulo Imagen IDU

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



Base: 414 encuestas

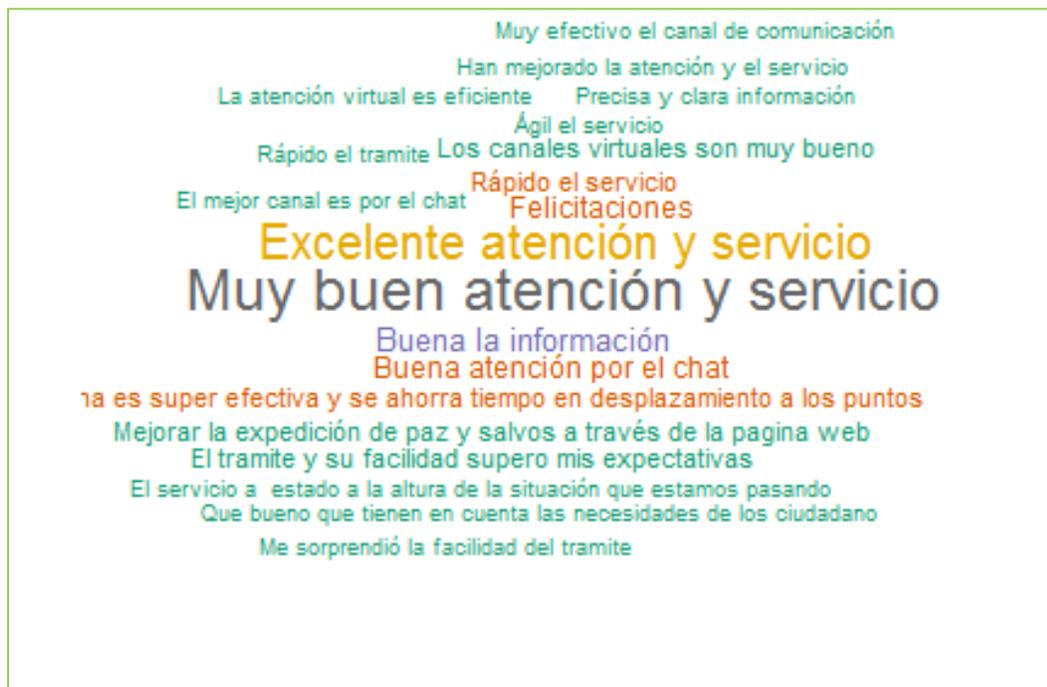
---

# Observaciones y/o Sugerencias

---

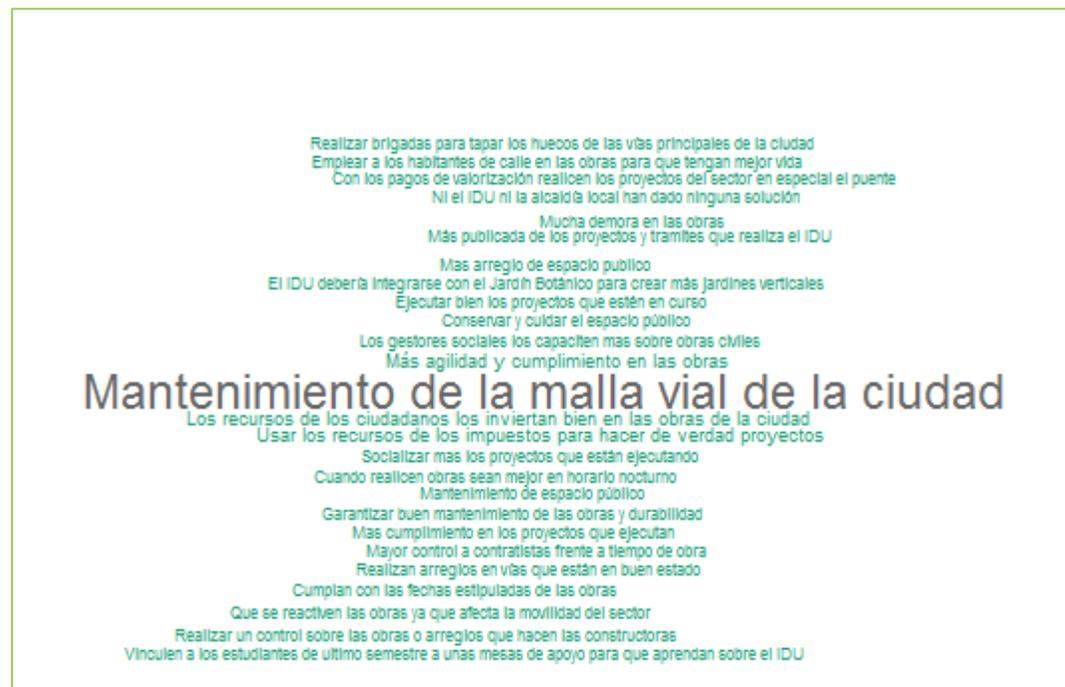
# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite



Total: 63 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU



Total: 65 menciones



---

# Indicador de Satisfacción

---

# Indicador de Satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales 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 SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DEL IDU.	741	654	90,03%	85,2%
III. MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA OTORGADA POR LA ENTIDAD.	327	301	92,05%	85,93%
IV. MÓDULO DE CONOCIMIENTO E IMAGEN DE LA ENTIDAD.	414	327	78,99%	31,15%

*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.*

