

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

Población Objetivo: 151 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (Abril-Mayo-Junio) del año 2020.

Tamaño de muestra: 90 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	29
Telefónico	31
Virtual	30
Total	90

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.

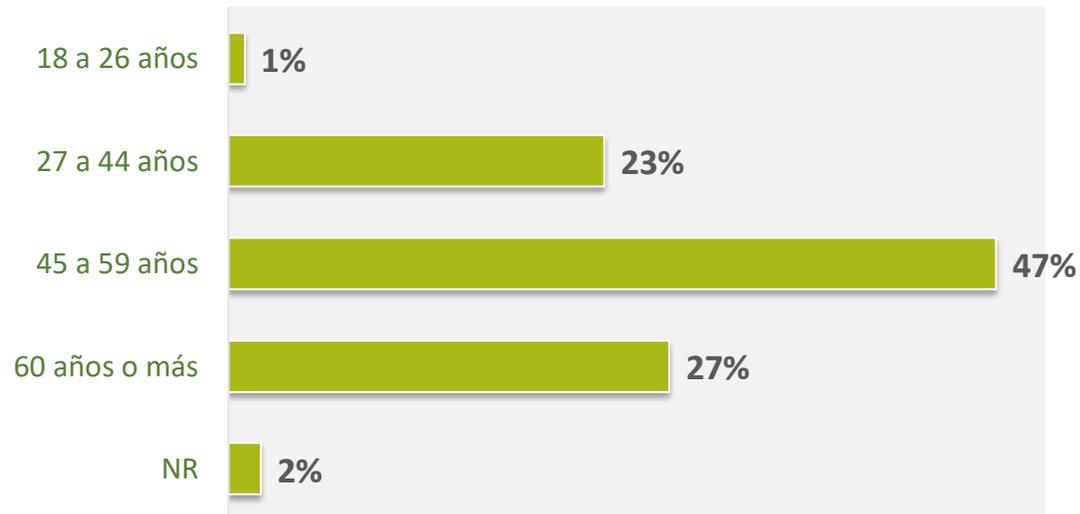
Caracterización del Encuestado

Caracterización del Encuestado

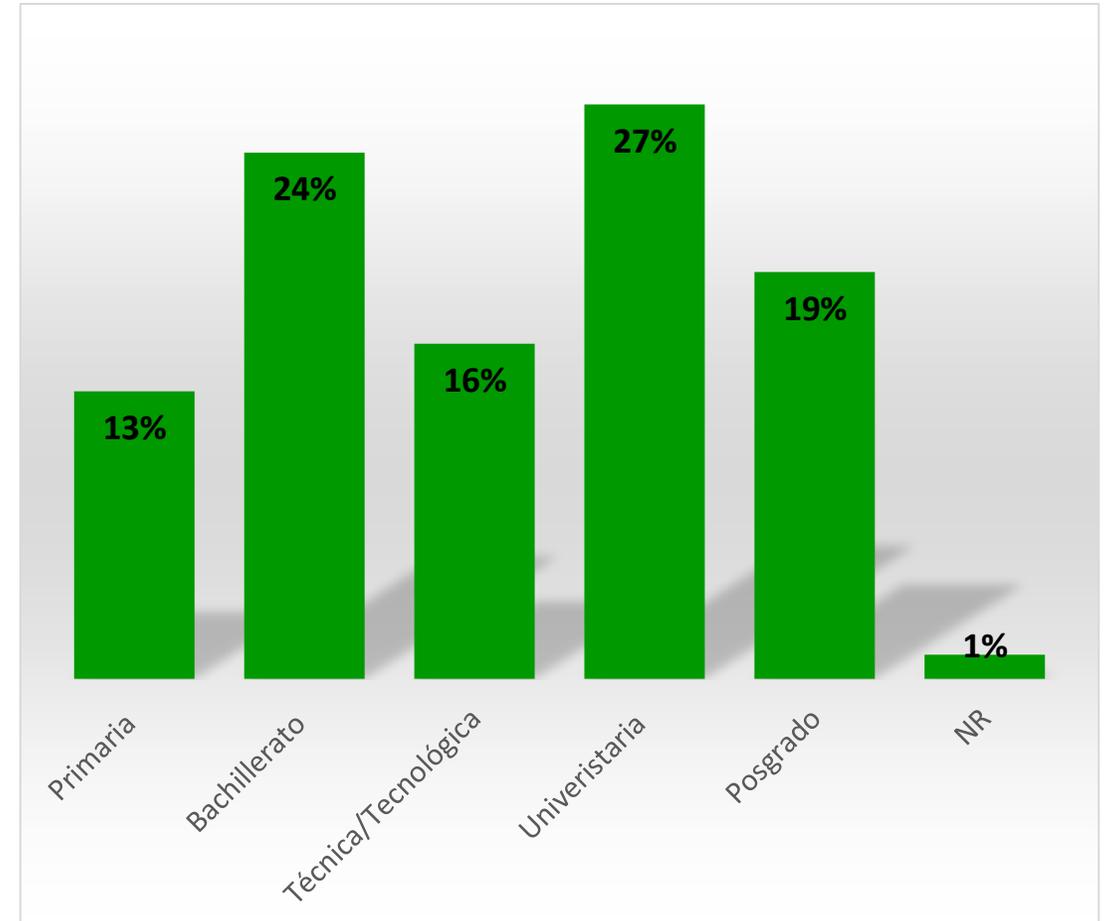
Sexo:



Edad:



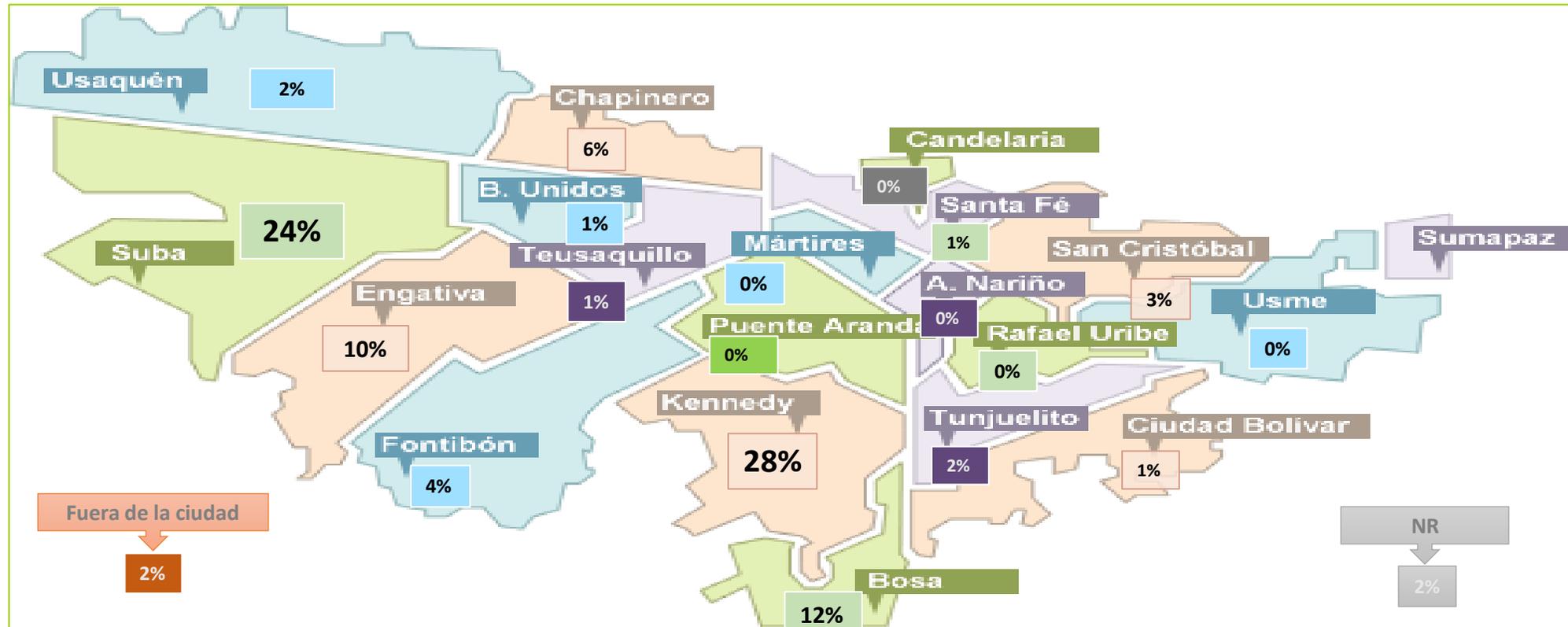
Nivel educativo:



Base: 90 encuestas

Caracterización del Encuestado

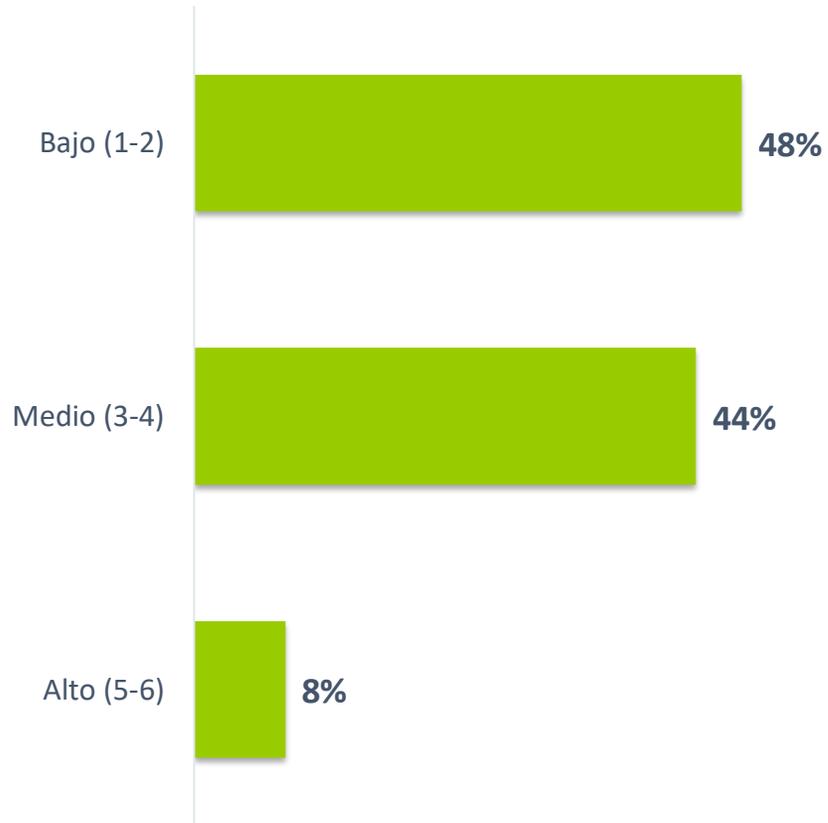
¿En qué localidad vive?



Base: 90 encuestas

Caracterización del Encuestado

Estrato Socioeconómico:



Ocupación:

Trabajar



70%

Pensionado



20%

Dedicado al hogar



9%

NS/NR

1%

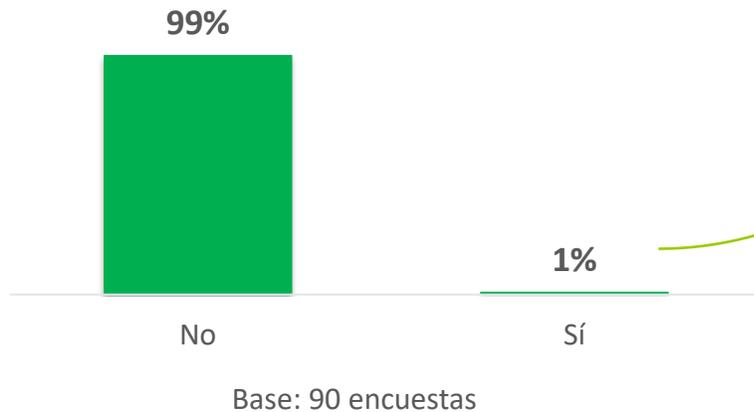
Base: 90 encuestas

Caracterización del Encuestado

Tipo de requerimiento:



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



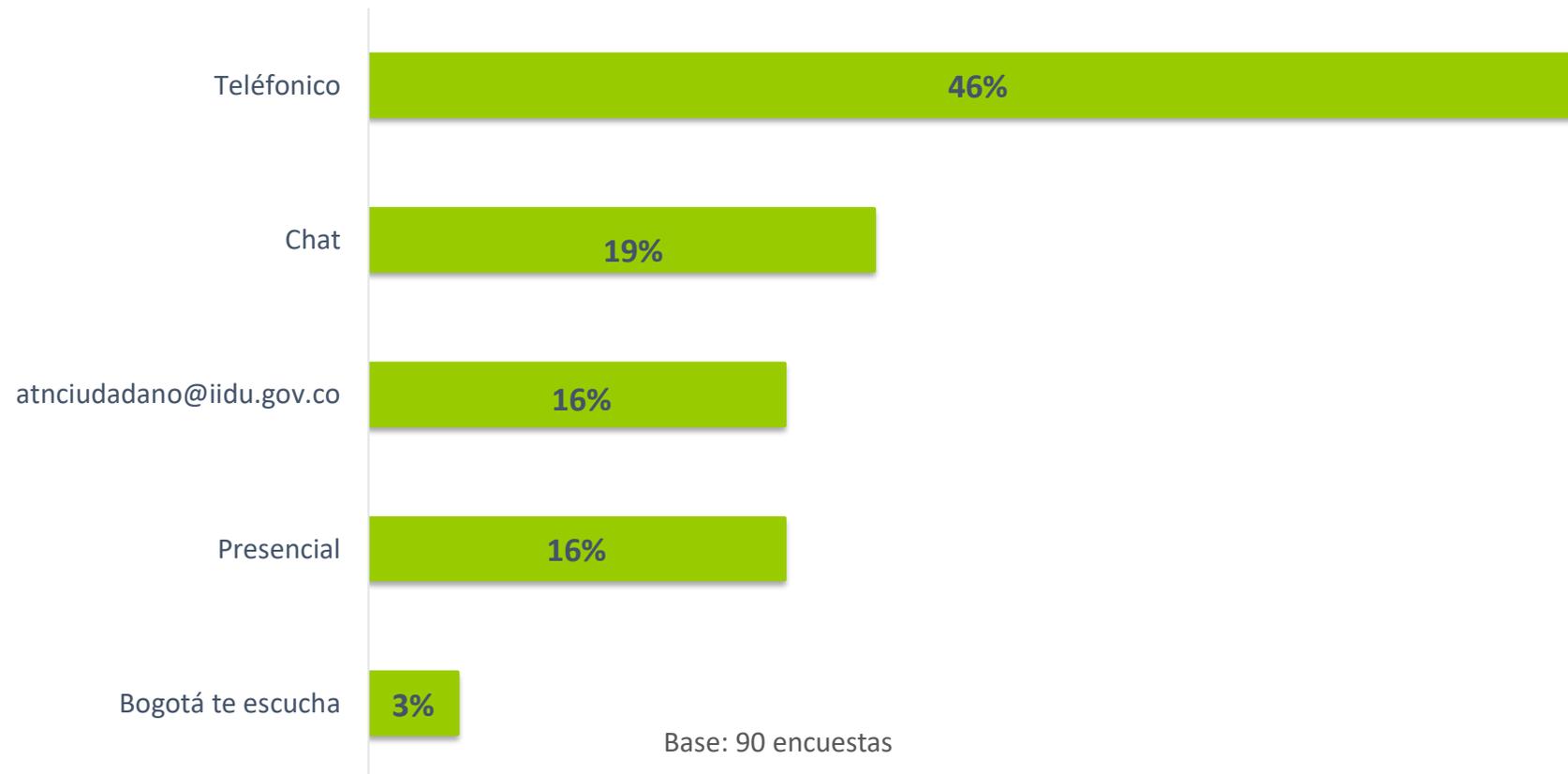
¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	2

Base: 2 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:

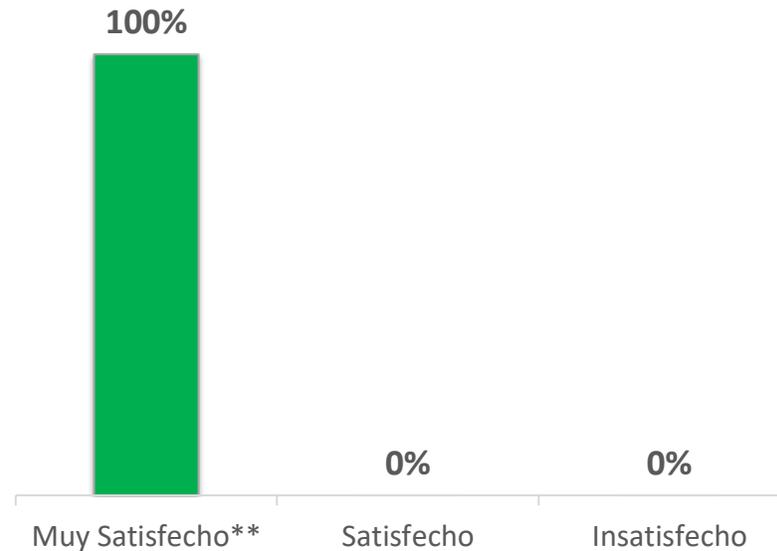


Módulo de Satisfacción frente a las Instalaciones Físicas

Módulo de Satisfacción frente a las Instalaciones Físicas

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU?*

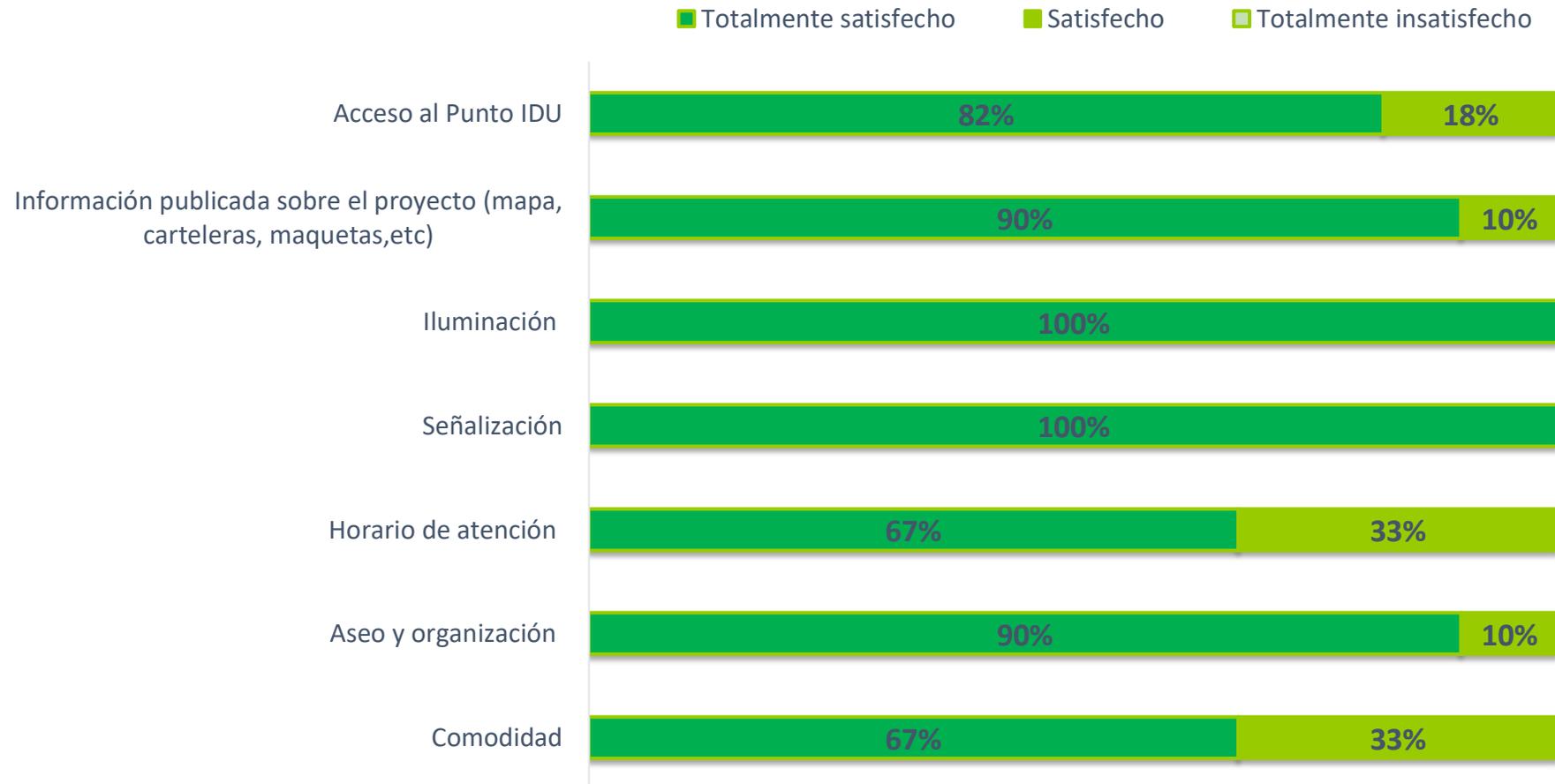


Base: 11 encuestas

**Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.*

***No se presentaron calificaciones menores a 5.*

Módulo de Satisfacción frente a las Instalaciones Físicas



Base: 90 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al Servicio Recibido

Módulo de satisfacción frente al Servicio Recibido por parte del IDU

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



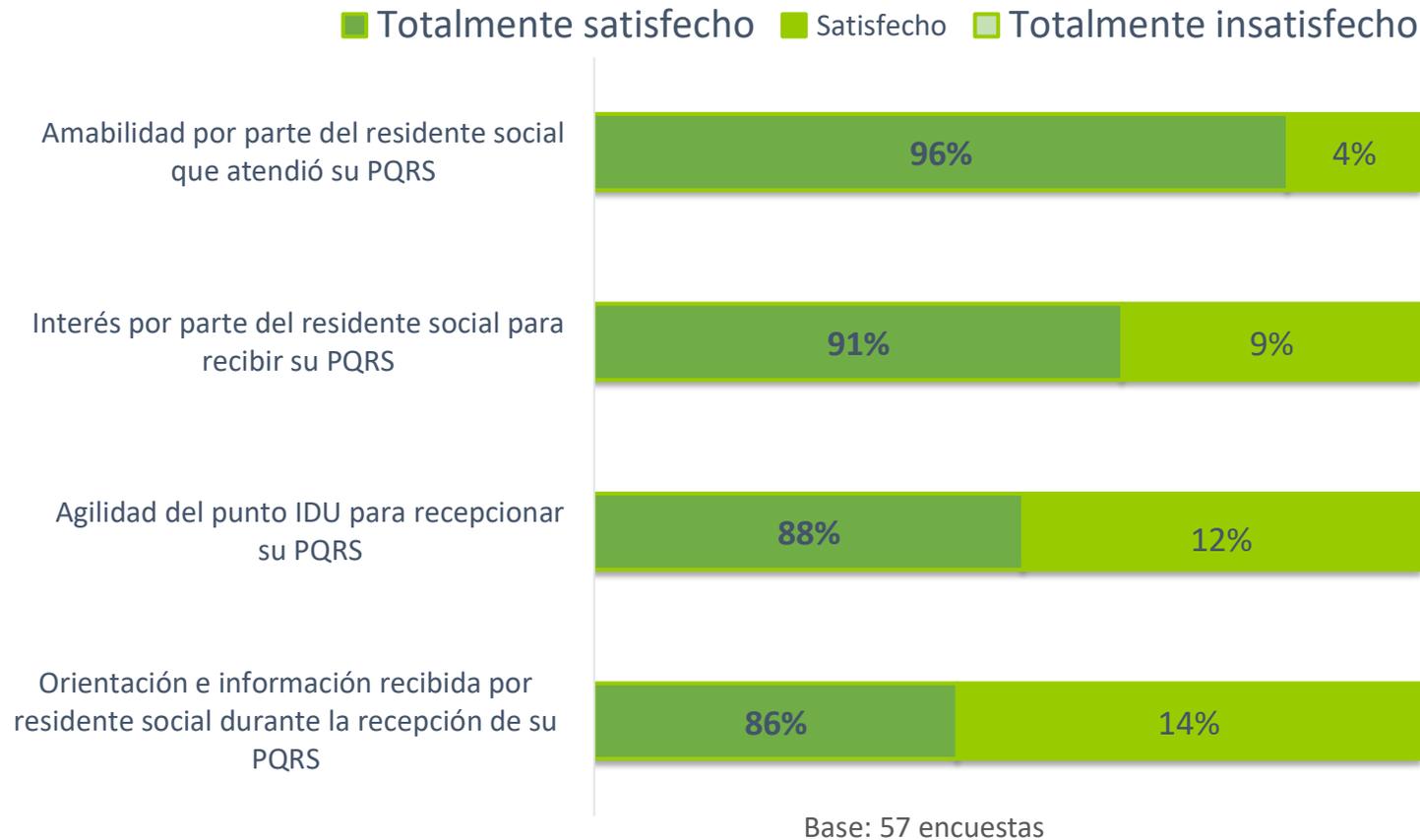
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Falta más compromiso y tener mas en cuenta a la comunidad.....	1
Mucha demora en la respuesta.....	1
No dan información clara acerca de porque no realizan levantamiento de actas de vecindad a los predios del conjunto.....	1
Respondieron que no era por la obra.....	1
Se ha visto muy poco interés de parte de los funcionarios por compartir o socializar los diseños de la obra y las preocupaciones de los residentes del edificio.....	1

Base: 5 encuestas

Módulo de satisfacción frente al Servicio Recibido por parte del IDU

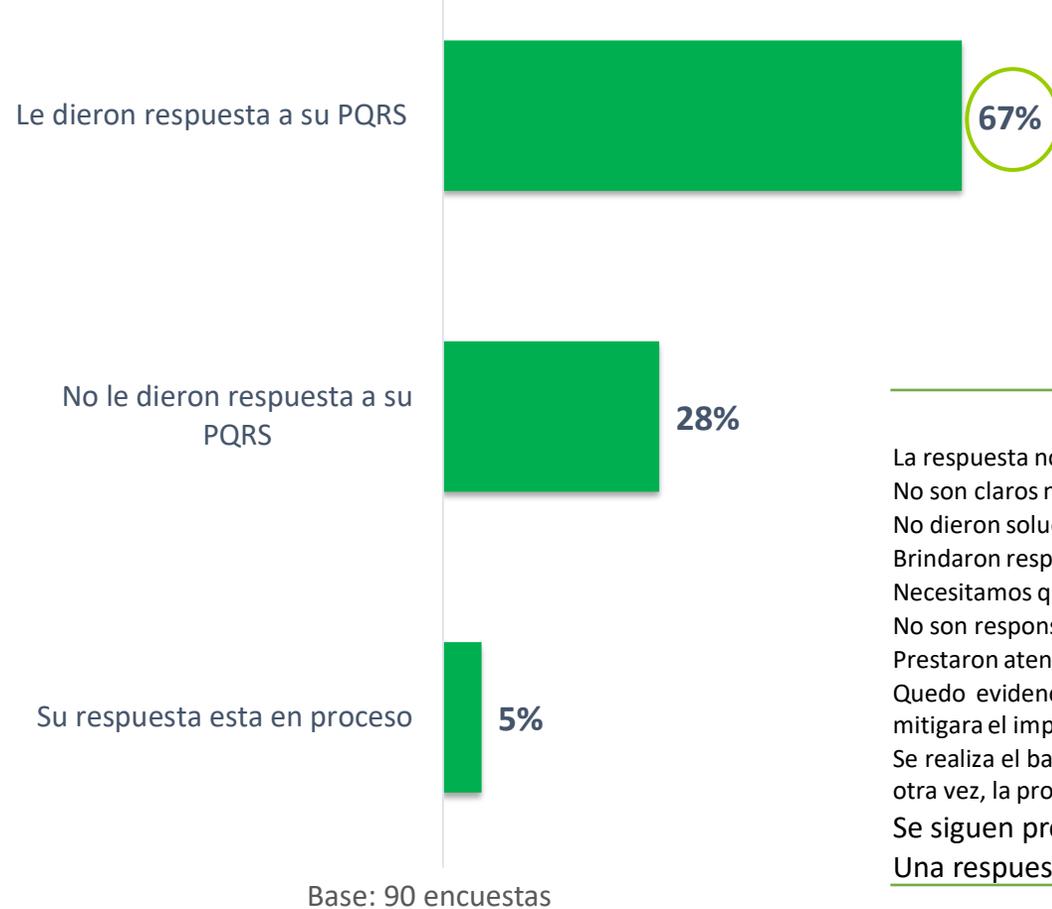
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



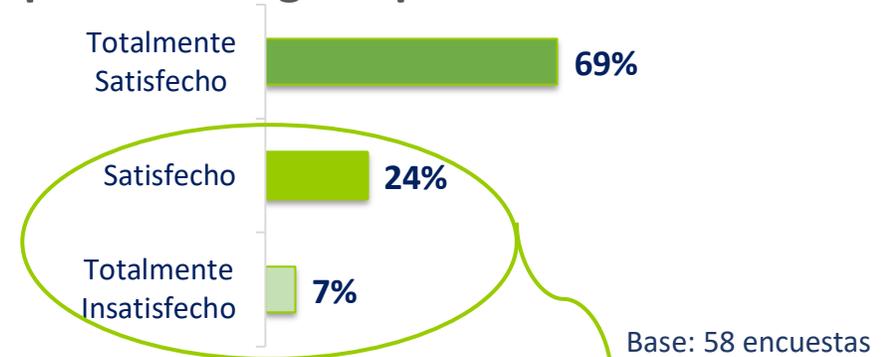
Módulo frente a la Respuesta Entregada por la Entidad

Módulo frente a la Respuesta Entregada por la Entidad

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



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



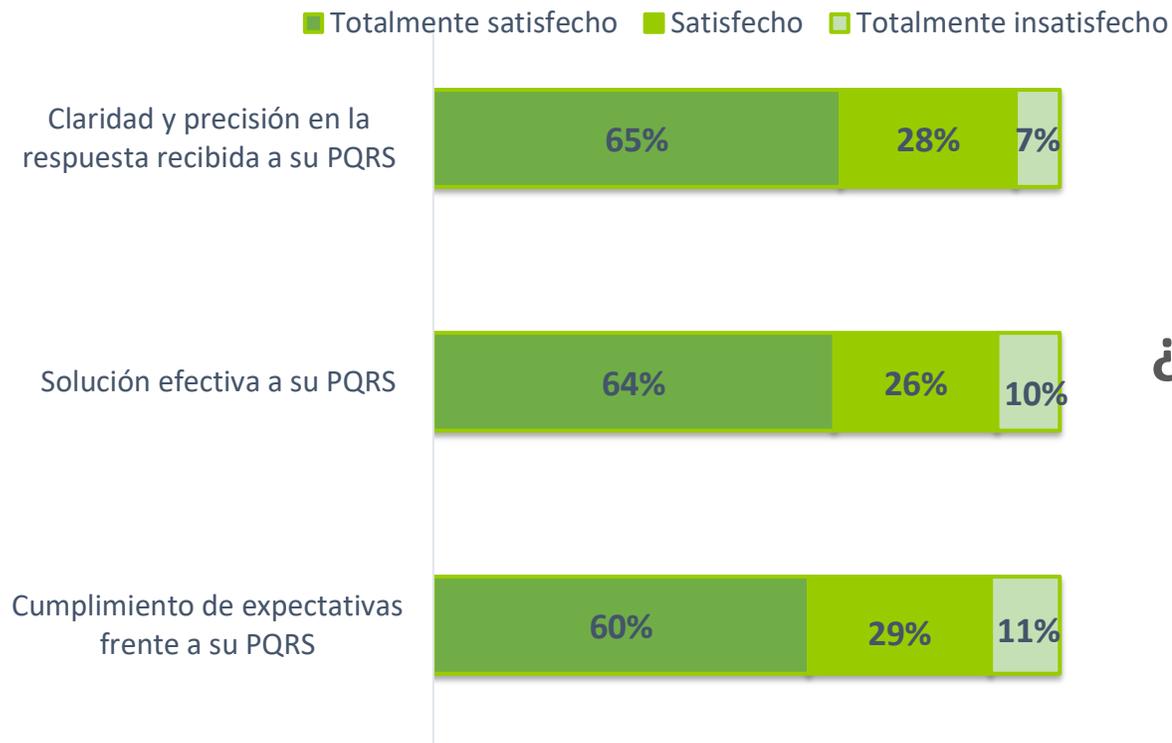
¿Por qué una calificación menor de 5?

Respuesta	Número de menciones
La respuesta no fue satisfactoria.....	5
No son claros ni precisos en la respuesta.....	3
No dieron solución ni respondieron a la solicitud.....	3
Brindaron respuesta inconclusa.....	1
Necesitamos que se nivelen los pisos para evitar daños en las estructuras.....	1
No son responsables con los daños que ocasionan a la comunidad.....	1
Prestaron atención los 2 primeros días, luego seguimos con el mismo inconveniente.....	1
Quedo evidenciado que hay desconocimiento por parte de los contratistas de que manera se mitigara el impacto sobre factores ambientales, forestales, etc.....	1
Se realiza el barrido en el momento que hice la petición, luego pasan las volquetas y vuelven nada otra vez, la problemática continua día a día.....	1
Se siguen presentando incumplimiento de los protocolos de seguridad de la obra.	1
Una respuesta que no esta verificada por la interventoría.....	1

Base: 19 encuestas

Módulo frente a la Respuesta Entregada por la Entidad

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



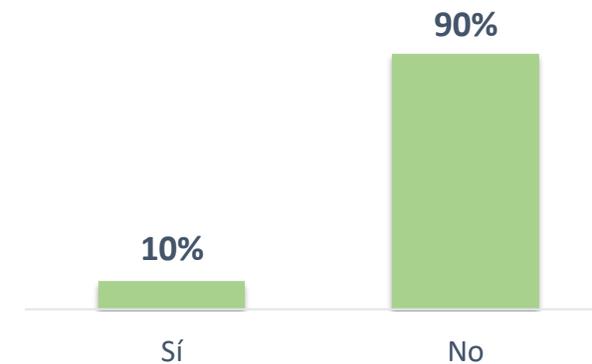
Base: 58 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 90 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

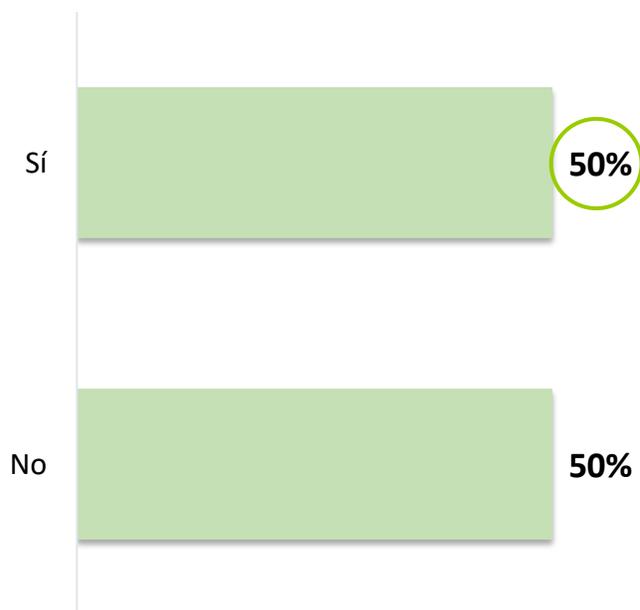


Base: 90 encuestas

Módulo frente Información del proyecto

Módulo de Información del proyecto

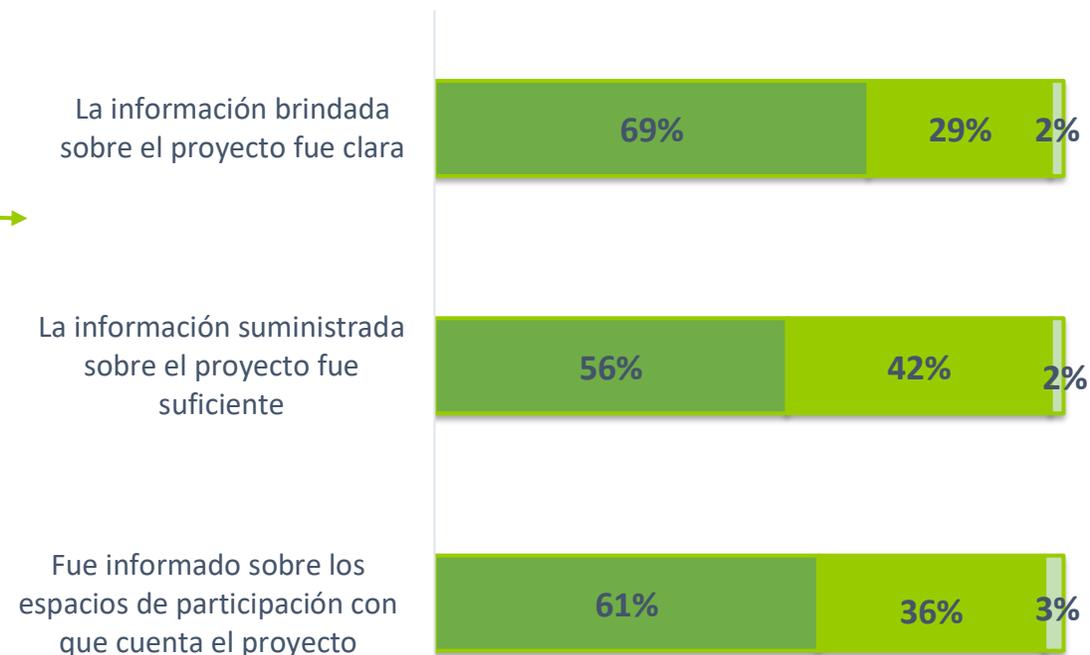
¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 90 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

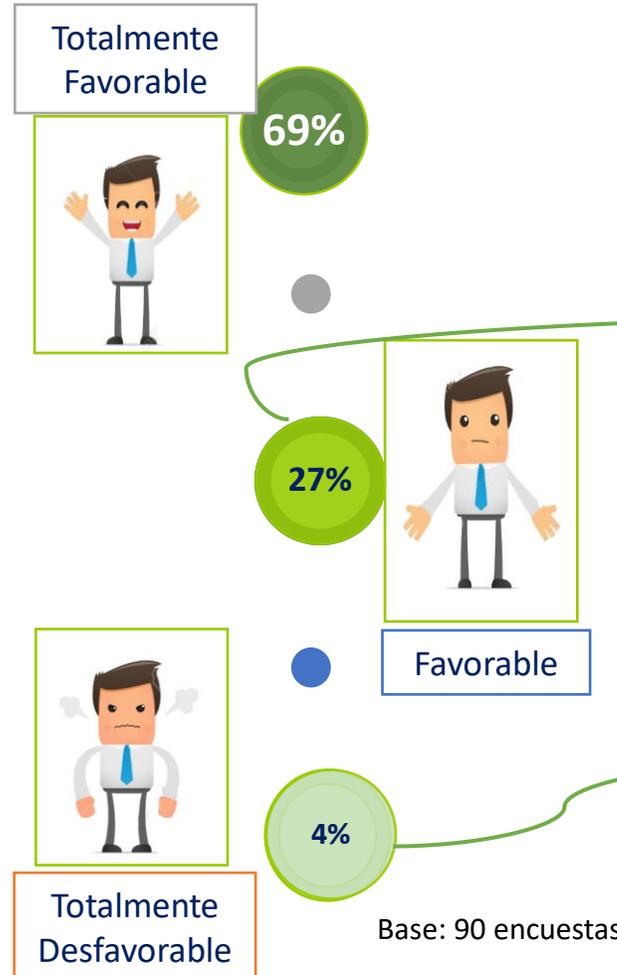


Base: 45 encuestas

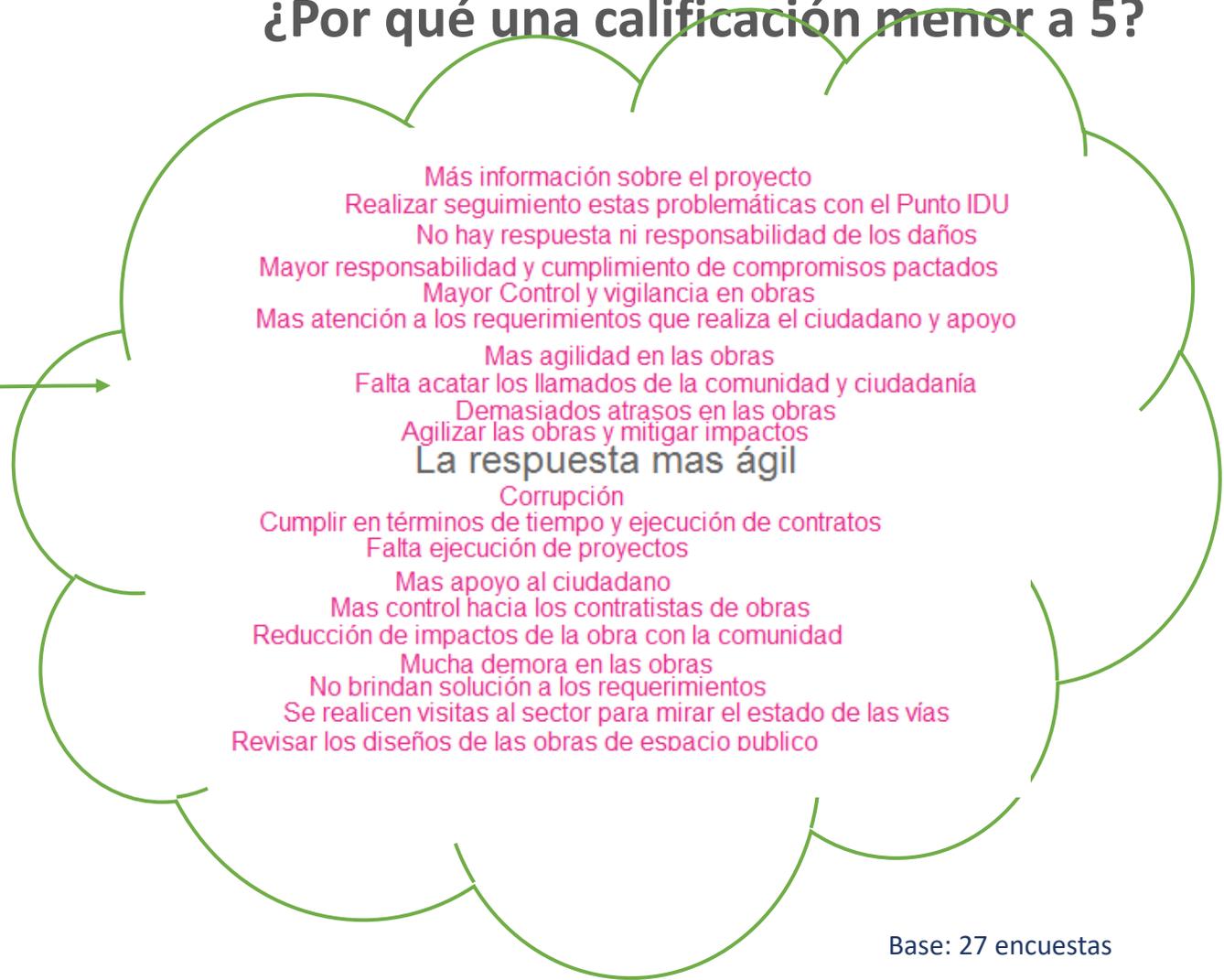
Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

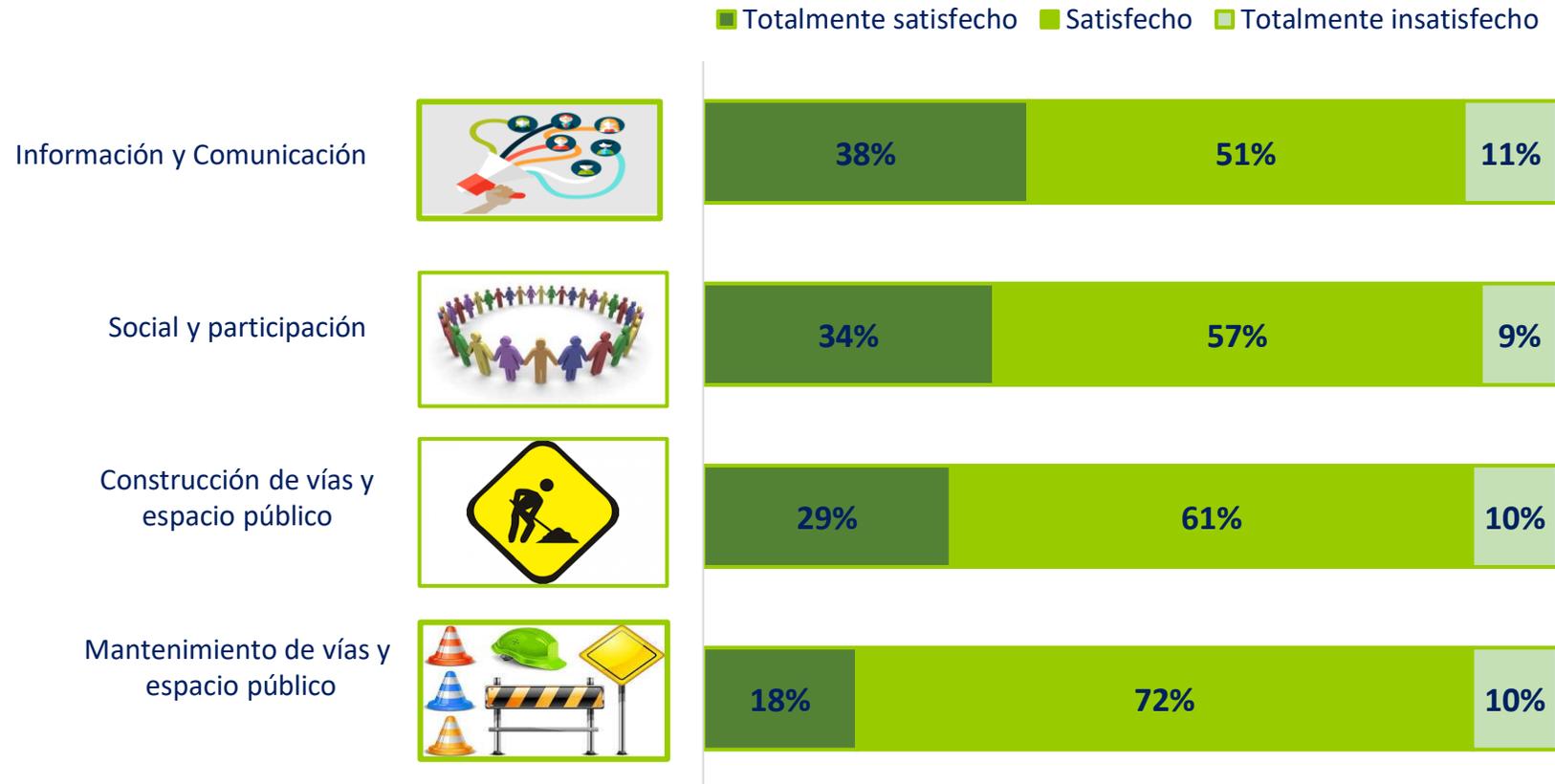


¿Por qué una calificación menor a 5?



Módulo Imagen IDU

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



Base: 90 encuestas

Observaciones y/o Sugerencias

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Que sigan así con ese buen servicio
Excelente atención
Buen servicio
Se dio respuesta oportuna a mi solicitud
Buena atención de parte del Punto IDU
Ha mejorado bastante la gestión del IDU
Muy buena atención de parte de los contratistas

Total: 9 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Los procesos y requerimientos que solicitan los ciudadanos los agilicen
Solo Burogracia y corrupción
No nos han dado respuesta
Los recursos del ciudadano sean realmente utilizados en los proyectos
Falta mas información del proyecto
Canalizar la información para que sea clara y precisa
Atender los reclamos de la comunidad
Agilizar el proceso y dar solución
Habilitar chat WhatsApp
Más interés por los reclamos que hace el ciudadano y dar respuesta
Favor brindar solución al requerimiento
Necesito una solución al tramite por parte del Punto IDU
No dan solución a los daños causados por los proyectos
Puntualidad en la atención de los requerimientos
Los recursos se vean reflejados en las obras

Total: 22 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Vinieron y miraron pero no han dado solución alguna
Se cumpla a tiempo con el proyecto
Colaborar con quitar una raíz del árbol
Los materiales no son de buena calidad
No se consideraron conceptos de la comunidad
Mejorar los tiempos de las obras
Mas agilidad en las obras
Esta en tramite el cambio del vidrio
Agilizar mas las obras
Más información a la ciudadanía
Brindarle la información al ciudadano en cuanto a la visita
Mejorar la seguridad del sector
Mas seguimiento a los proyectos que se realizan
Mejorar el espacio público
Mucha demora con el proyecto del puente de la Mutis
No tienen en cuenta el medio ambiente en la ejecución de los proyectos
No visitan los puntos de los requerimientos
Se den soluciones efectivas a las problemáticas

Total : 31 menciones

Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción

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 FISICAS	11	11	100%	85,0%
III. MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	57	51	89,5%	90,4%
IV. RESPUESTA OTORGADA	58	40		61,9%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	31	45		61,9%

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.

