

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Telefónica y Virtual Tercer 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 telefónico y virtual.

Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2020.

Tamaño de muestra: 1131 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	26
Telefónico	290
Virtual	815
Total	1131

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-Septiembre de 2020.

Caracterización del encuestado

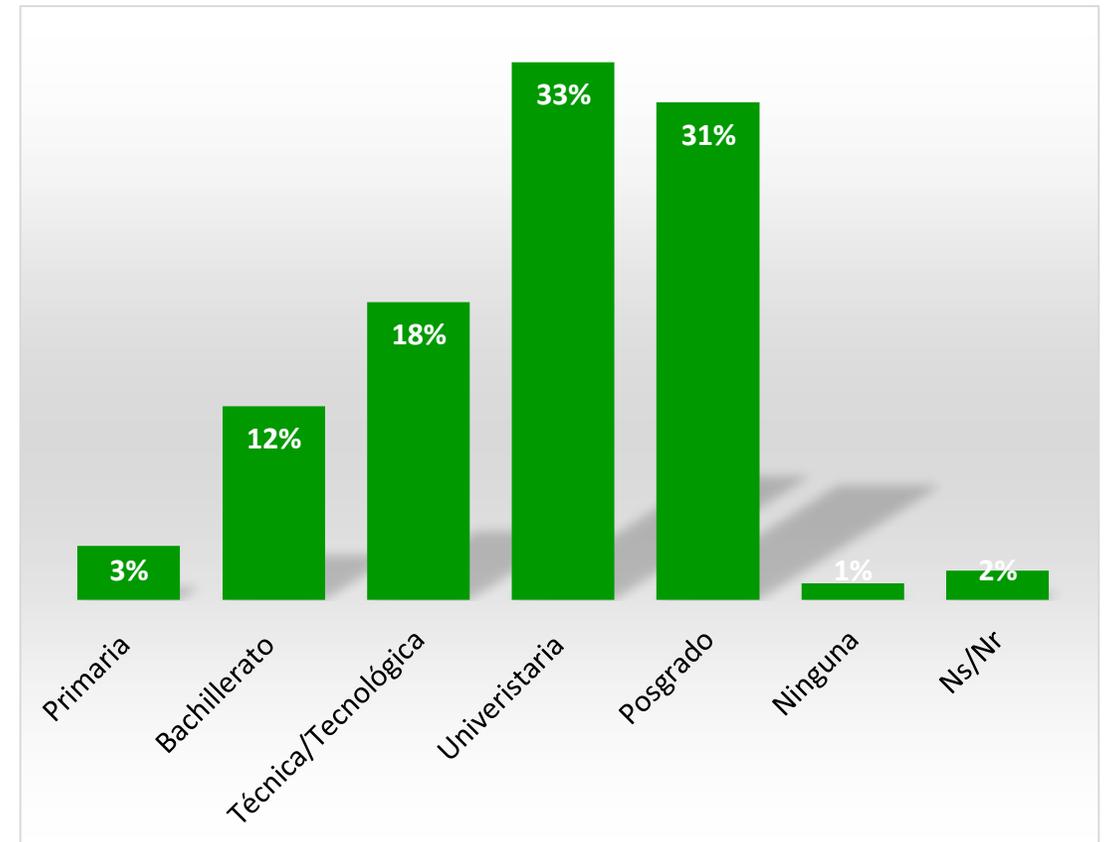
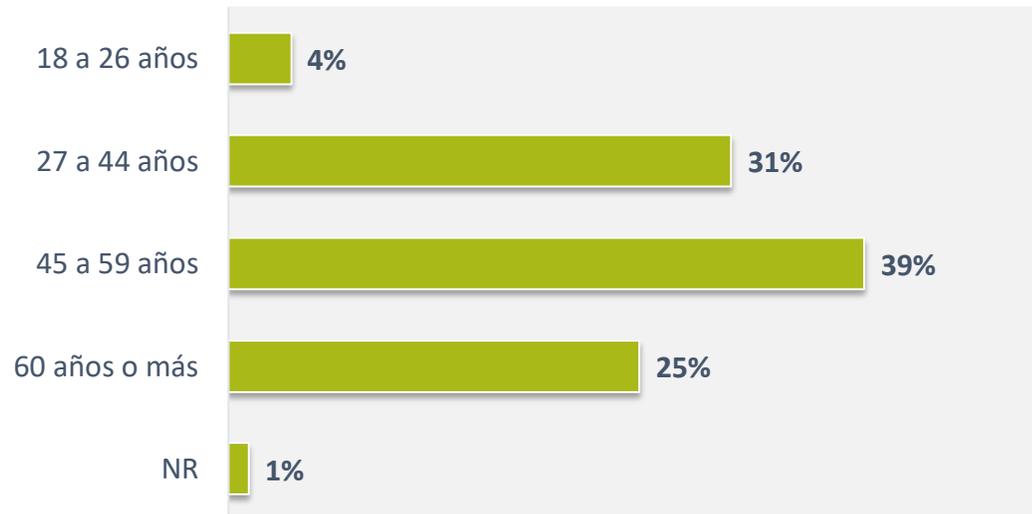
Caracterización del encuestado

Sexo



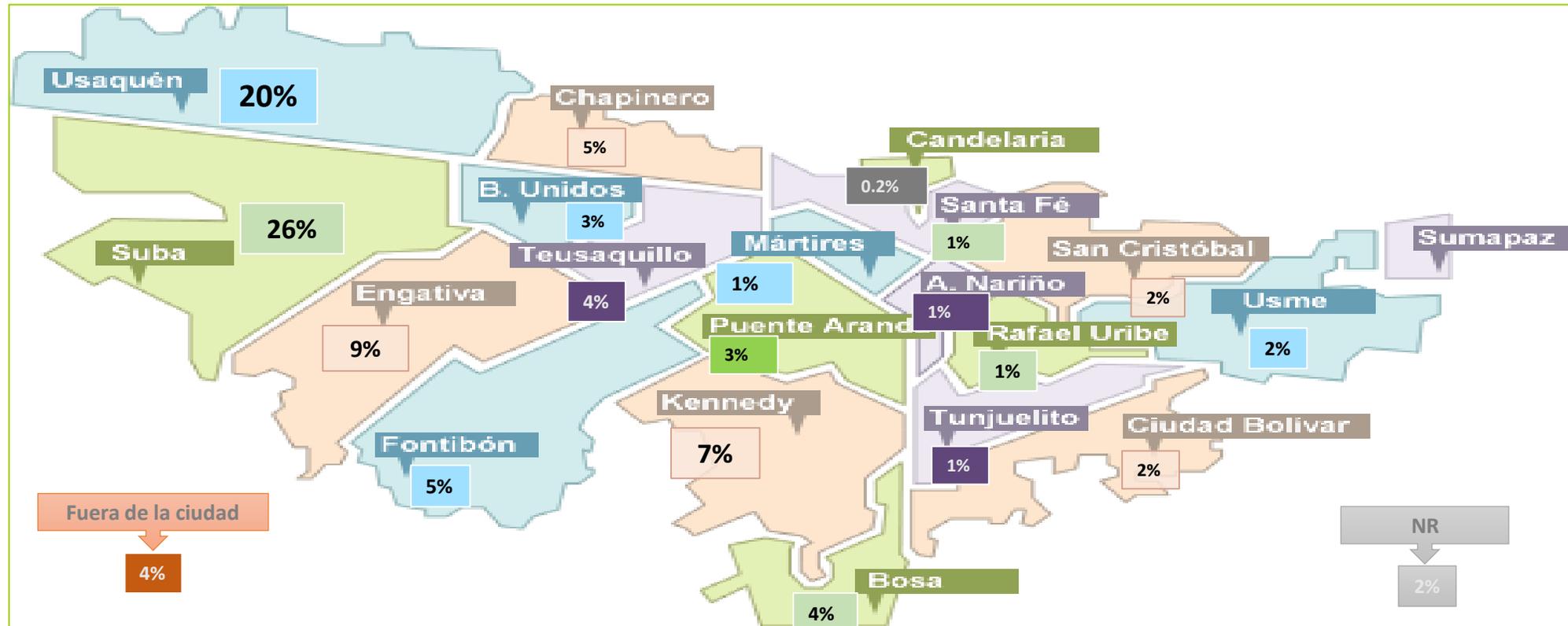
Nivel educativo

Edad



Caracterización del encuestado

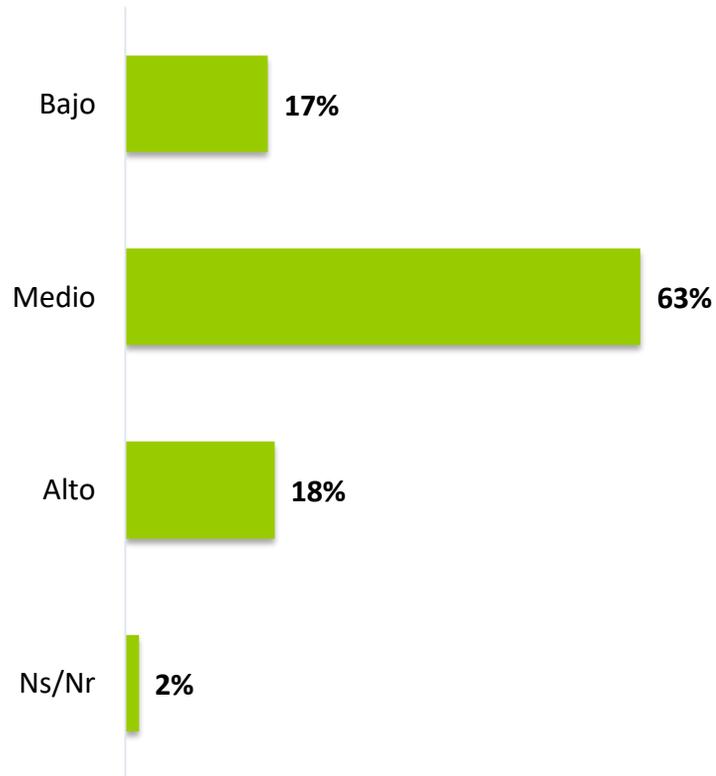
¿En qué localidad vive?



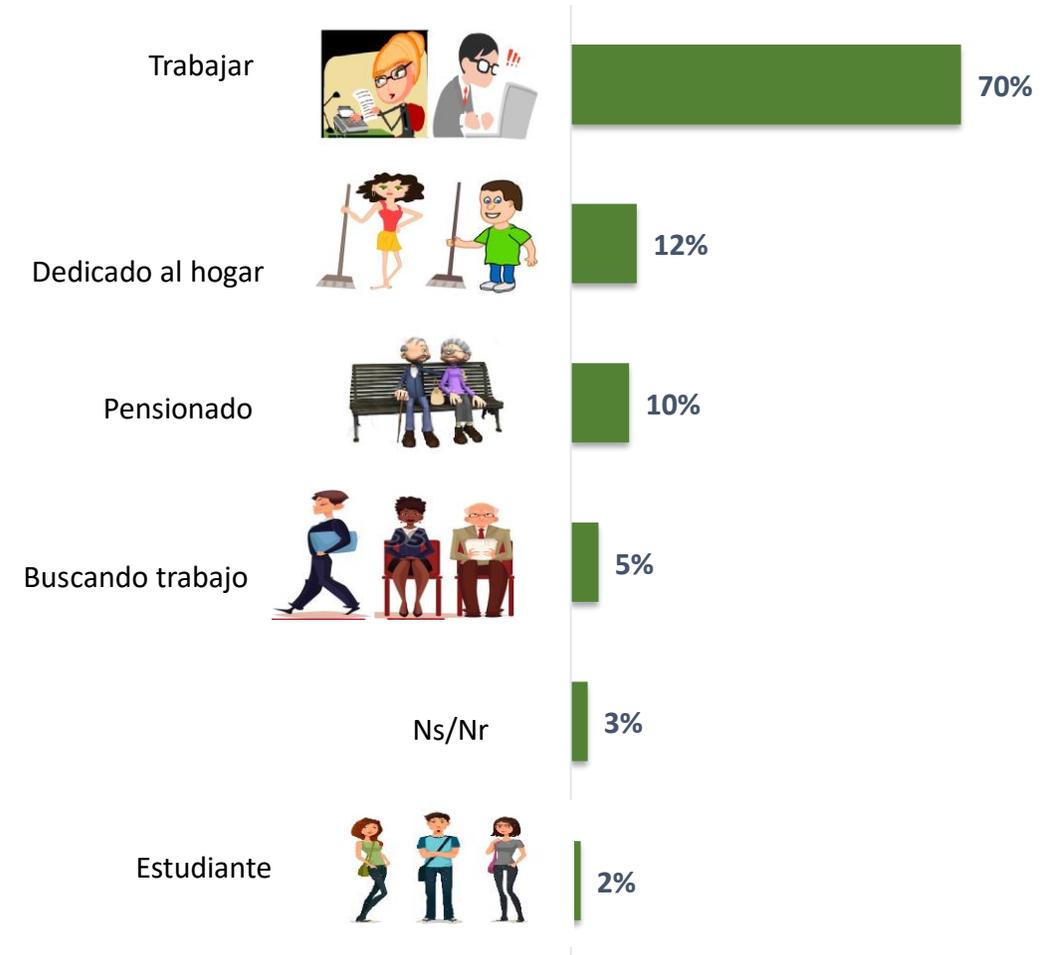
Base: 1105 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico

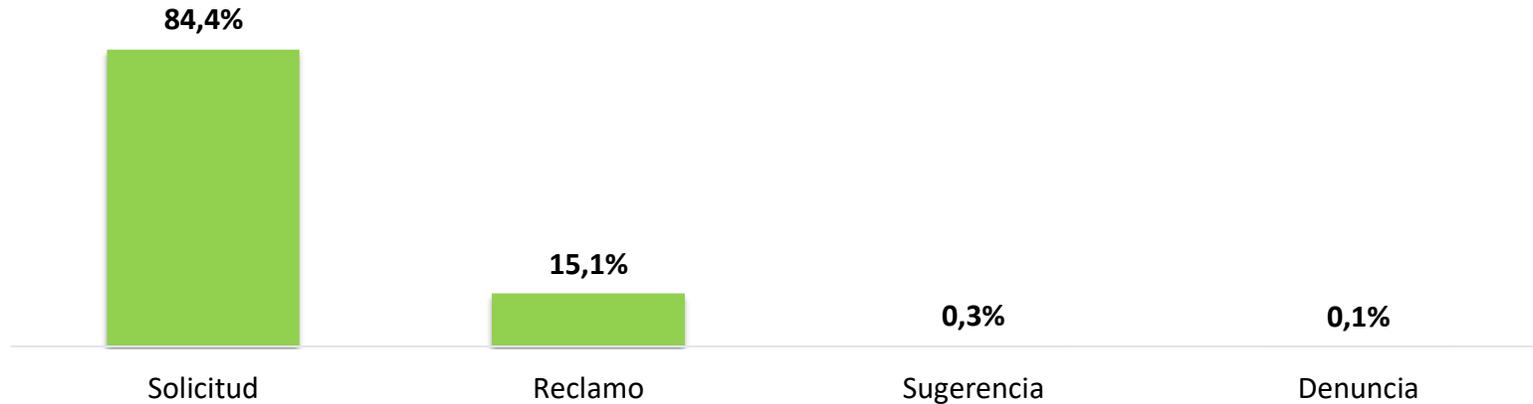


Ocupación



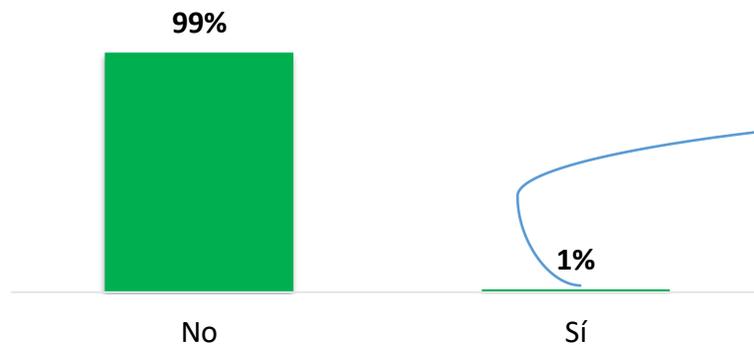
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 763 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 763 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Cognitiva	1
Motriz	6

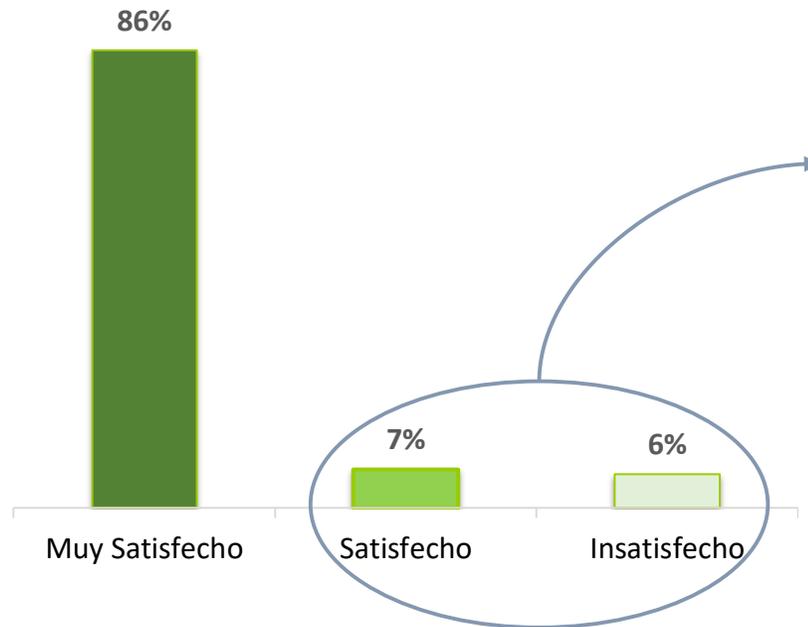
Base: 7 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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

- Satisfacción General



Base: 1131 encuestas

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

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

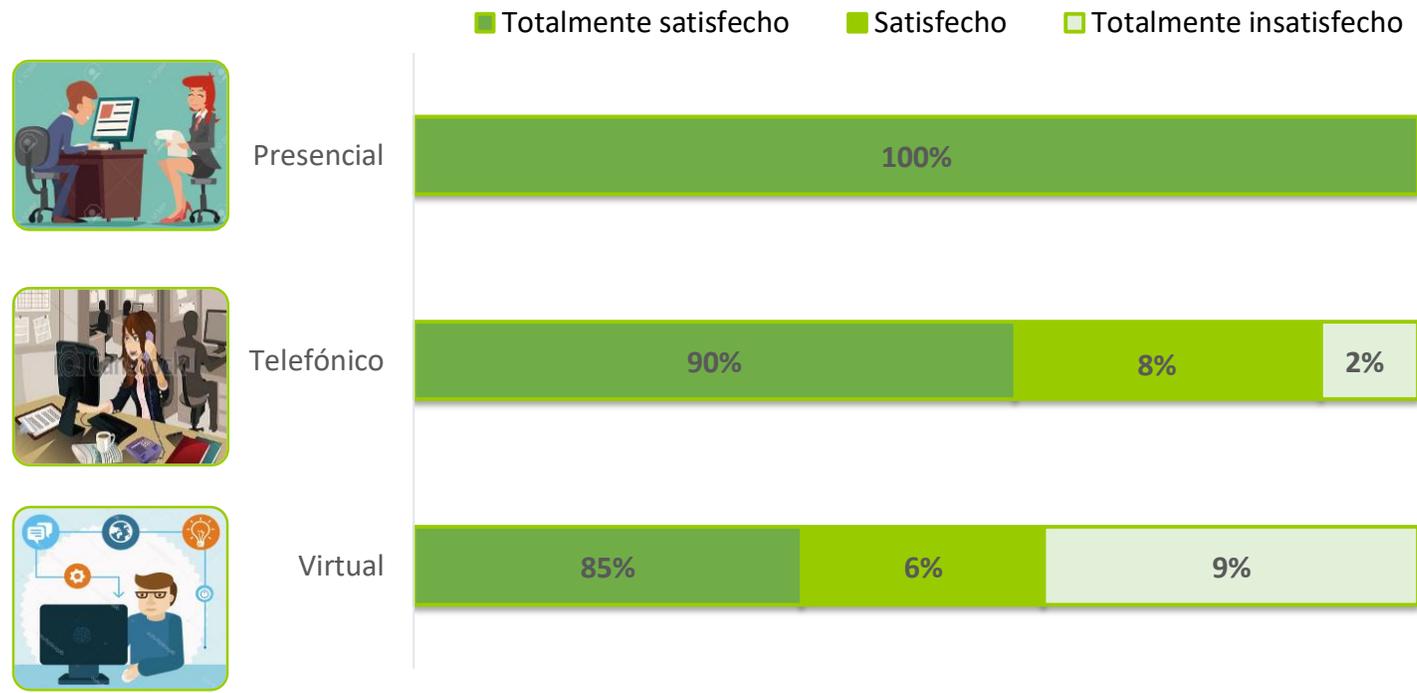
Respuesta	Número de menciones
Mas agilidad a las respuesta y seguimiento del requerimiento	11
Muy complicado comunicarse no contestas rápido	10
No brindan la información a los requerimientos	7
Mas orientación para realizar los trámites	4
Muy difícil entrara a la pagina	4
No responden a los requerimientos	3
Difícil el acceso al canal virtual	2
Mal direccionamiento	2
Mal el acceso al canal del chat	2
No fue clara la información	2
Certificado no se pudo descargar por la página web	2
debería ser más sencilla la comunicación	1
Deberían dejar abonar a cuenta	1
Falta de cumplimiento y ejecución a las solicitudes	1
Falto más agilidad para para recepcionar mi solicitud	1
Falto un poco de precisión y más conocimiento al respecto	1
Fue difícil la comunicación	1
Mas claridad en tramites tan sencillos	1
Muy complicado la comunicación.	1
Muy lento	1
No atendieron el requerimiento.	1
No se recibe solución al caso	1
Tardan mucho tiempo en atendernos por cualquier canal	1

Base: 61 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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

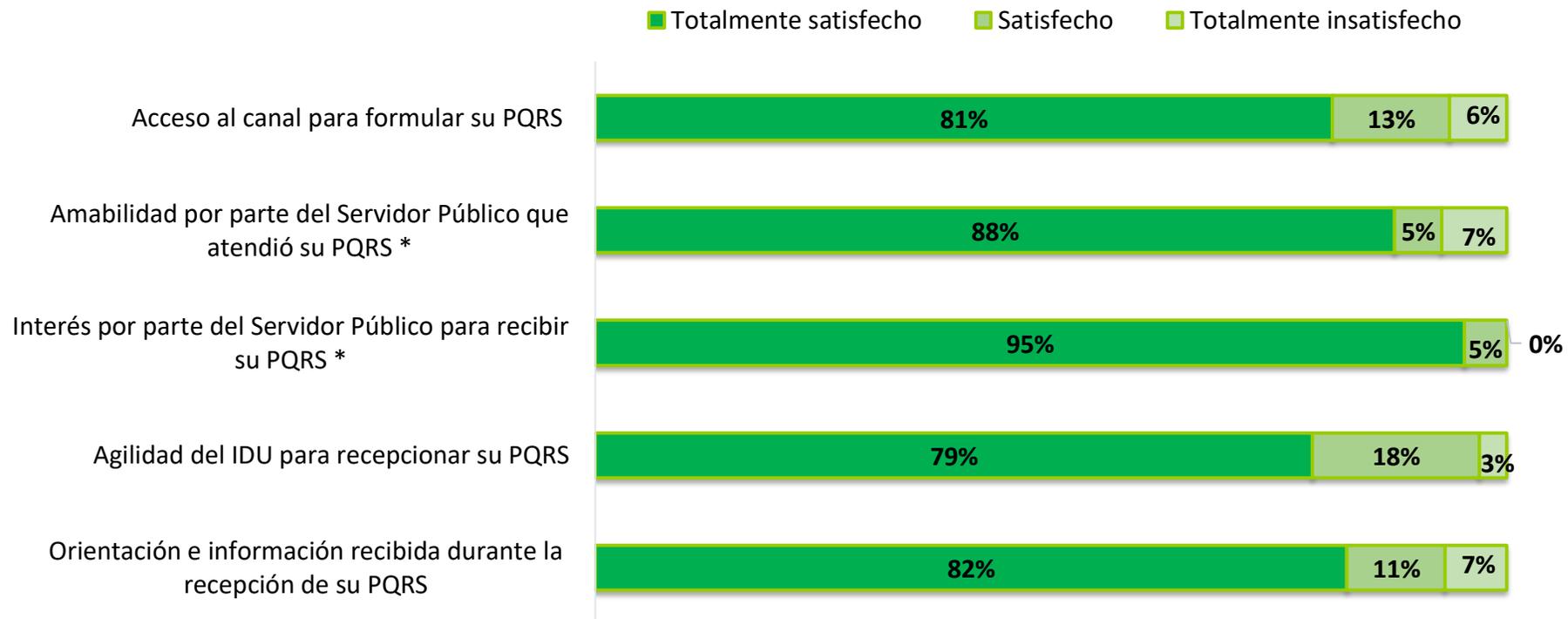
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 1131 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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

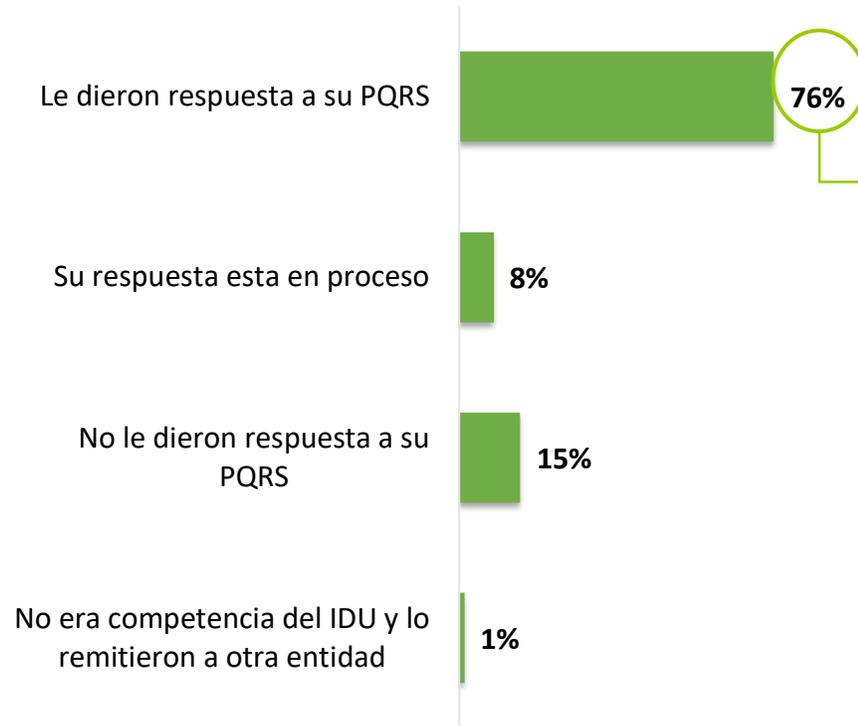


Base: 658 encuestas

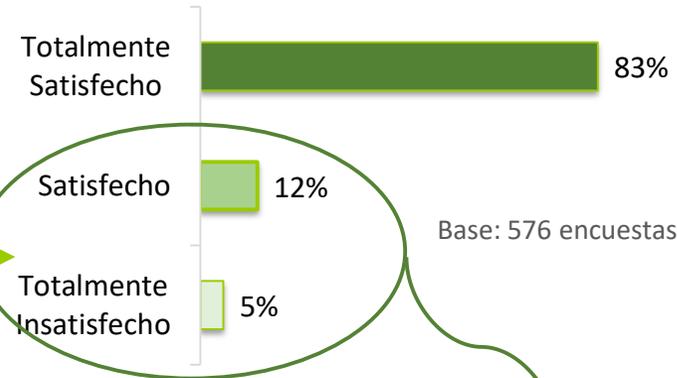
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



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



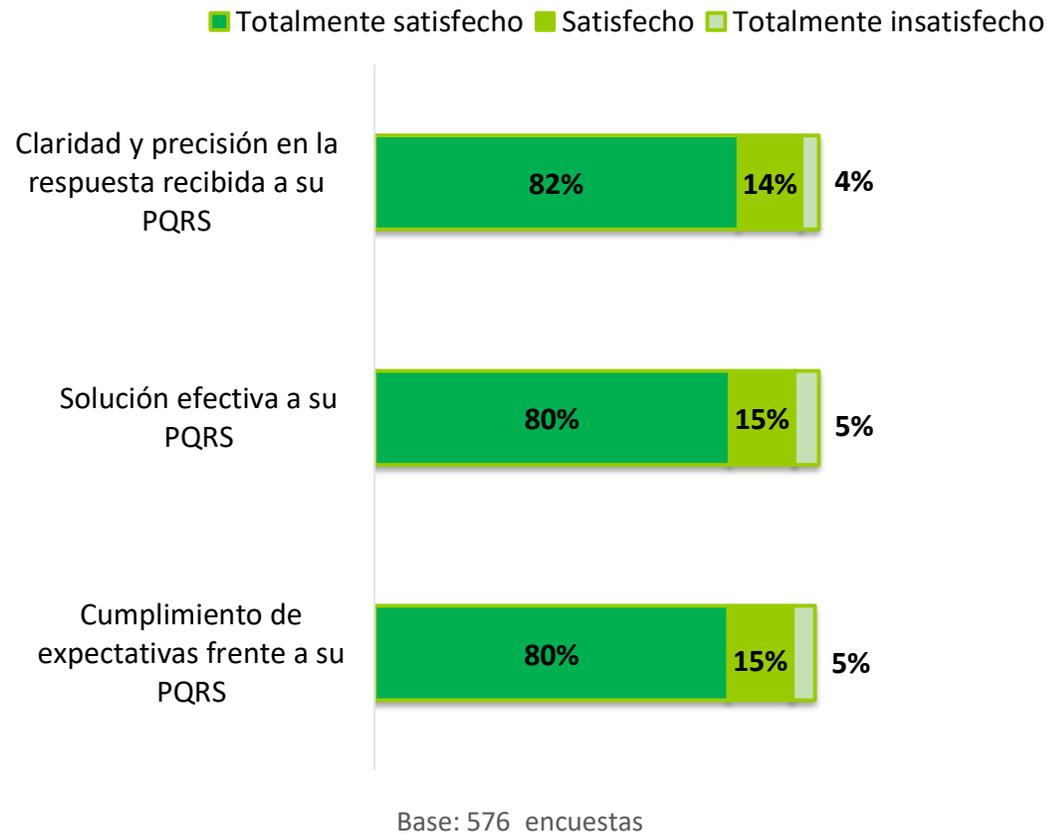
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
La respuesta no es satisfactoria	36
Falto información clara y precisa para el tramite	16
No hay una solución al tramite	15
No fue clara la respuesta	8
Mejorar la página para realizar la descarga de los recibos	3
Tramite muy complicado	2
No funciona la página web	1
Cobros excesivos por valorización	1
Debería encargarse del trámite solicitado a través del correo	1
Demasiada demora para un trámite tan sencillo	1
Falta de una atención más rápida	1
Mucha de mora	1
No fueron precisos	1
pésima la respuesta	1
Cobran para proyectos, pero no se ven	1
Tramite tan sencillo como un pago y ponen problemas	1

Base: 90 menciones

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

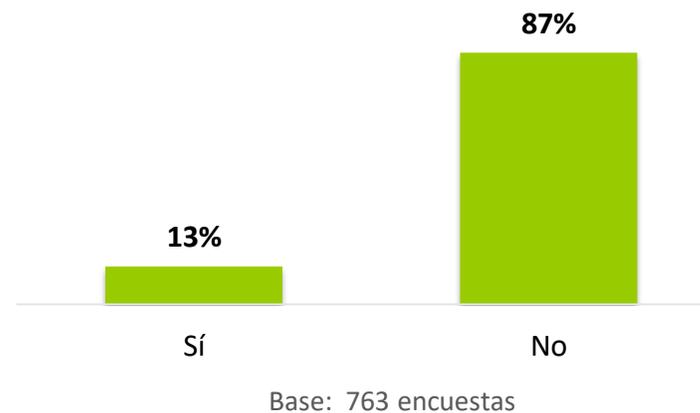
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿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?

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Totalmente Favorable



72%

24%



Favorable

4%



Totalmente Desfavorable

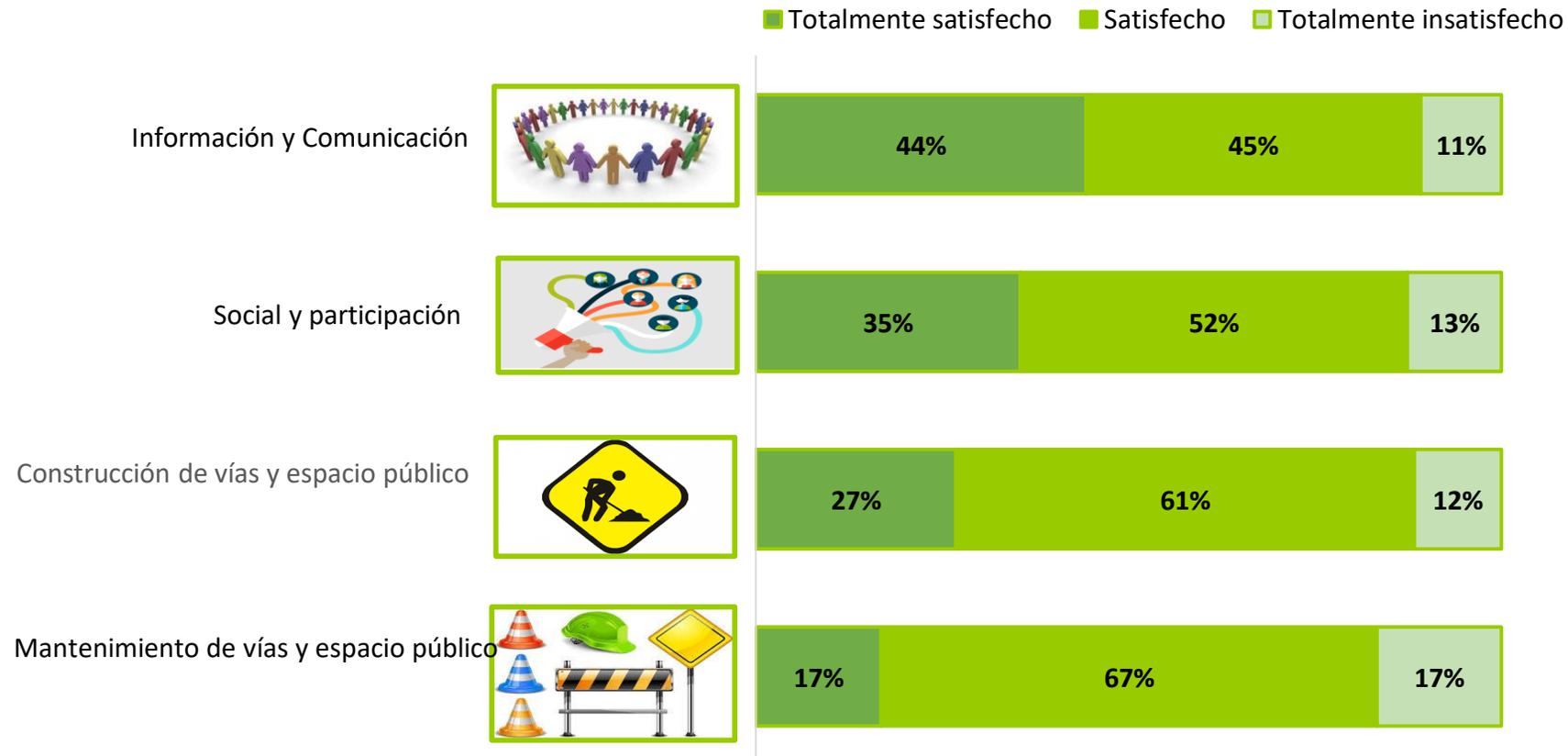
Base: 754 encuestas

Se requiere mejorar con los canales de atención de los asesores
 Se ha cancelado dos valorizaciones por la misma obra
 Falta de cumplimiento en mantenimiento y espacios públicos
 Pasma supervisión a contratistas
 No se apropian de las problemáticas que se radican
 No colaboran con los requerimientos
 Dar a conocer los canales virtuales.
 Solo construyen para los ricos Más supervisión a la gente que contrata
 Mucha demora en la entrega de la paz y salvo Los cobros tienen que ser equitativos
 Formar un solo equipo distrital sin que se manden la pelota unos con otros
 Dejan los predios abandonados que fomentan la inseguridad en el sector.
 No brindan rápida la atención ni contestas en las líneas
 Pésima articulación con otras entidades del distrito Mucha demora con los tramites
 El IDU no asume en muchos casos las responsabilidades de ciertos daños
Mucha demora en los proyectos no se cumplen con los tiempos
 No son coherentes con los proyectos Cobros excesivos de valoración
Mucha demora en dar soluciones y respuestas de los tramites
Falta mantenimiento de la malla vial
 Cumplir con las obras y no dejarlas inconclusas
 Mas agilidad en la respuesta al tramite Se tiran la pelota entre instituciones
 Mejorar servicio por la plataforma Mejorar la página web Mas acompañamiento del IDU
 Mayor claridad en las respuestas brindadas por parte del IDU
 Mejorar más atención telefónica Muchos desvíos de recursos
 No se tiene en cuenta a la comunidad Mayor facilidad de tramites
 No hay un control sobre los contratistas con el tiempo de las obras
 La respuesta recibida no fue acorde a la solicitud Los impuestos sean más equitativos
 Mas información clara y precisa Muy mala gestión
 Dar oportunidades de contratar a pequeños empresarios
 No hay inversión en los sectores populares
 No se dan garantías para los pagos
 Pésima gestión de los contratos Orientación frente al tramite
 Pésimos servicios tecnológicos
 Responder de forma más rápido los PQRS
 Por una cantidad tan mínima no amerita sea embargadas las cuentas
 Se requiere mayor claridad y mejor gestión de los recursos
 Tienen que ser más equitativos con la compra de predios

Base:209 menciones

Módulo Imagen IDU

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



Base: 754 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Un servicio importante y oportuno
Mantener ese gran servicio
Felicitaciones por la atención que prestan al ciudadano
Rápido el trámite
Buena atención
Muy buen servicio
Excelente atención y servicio a través de los diferentes canales
Bien el trámite
Felicitaciones por ser tan ágiles en las repuestas
Felicitaciones por su buena labor
Muy bien que llamen para medir el grado de satisfacción del trámite

Total: 30 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

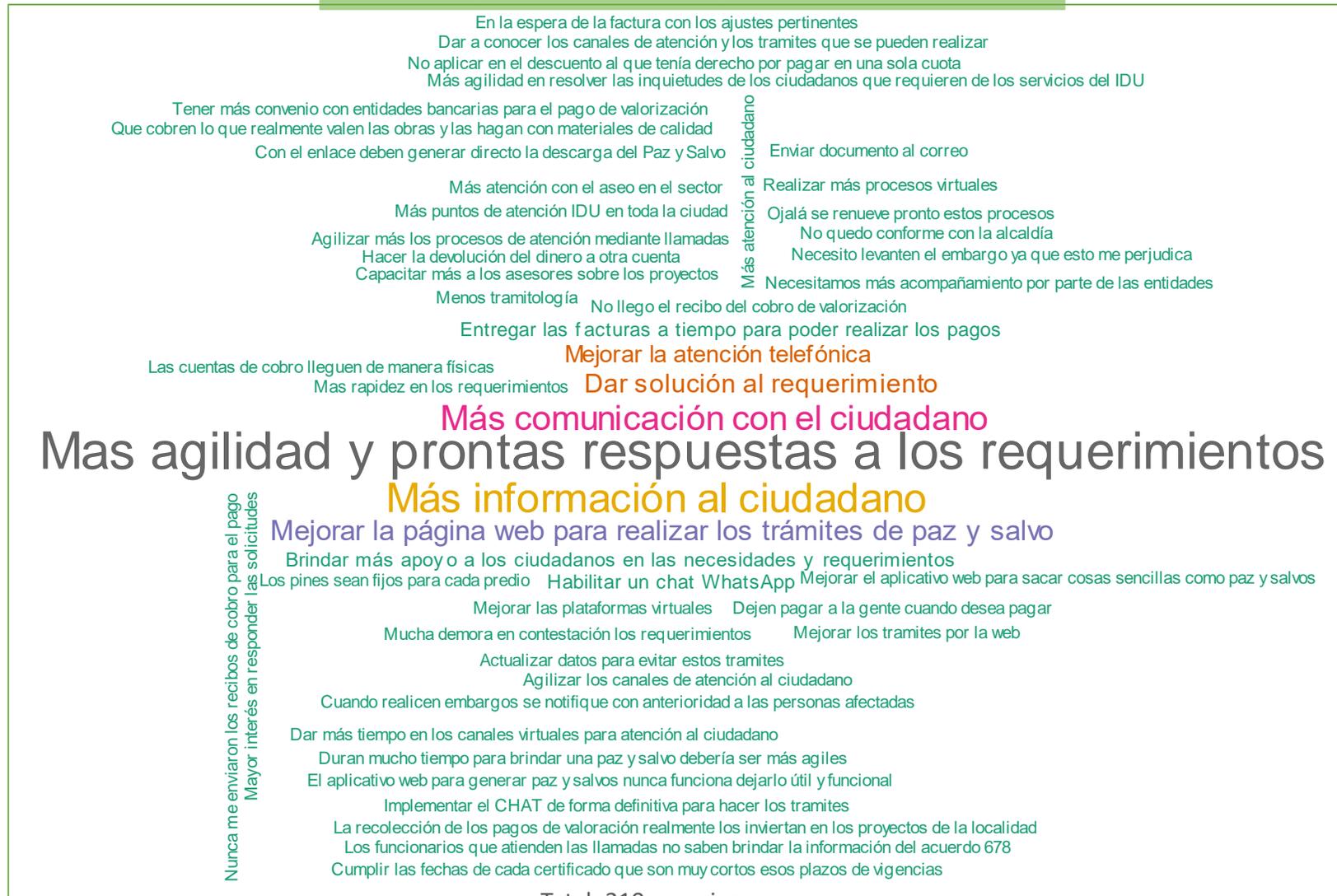
Los pagos de valoración realmente los destinen a los proyectos y cumplan
Realizar más veeduría en los proyectos para más agilidad y cumplimiento
Tener en cuenta las afectaciones causadas a la ciudadanía
Mucha demora en el proyecto que están ejecutando
Quitar tantas mallas de las ciclorrutas
Más interacción con la ciudadanía
Más divulgación sobre las funciones que realiza el IDU
Mayor conciencia de la realidad al momento de comprar predios
Mejorar en transparencia con la ciudadanía
Hacer las obras completas no dejarlas a medias
Se necesitan empezar nuevos proyectos Cumplir con las obras que cobran valoración
Deberían tener un control sobre los contratistas Mas agilidad en los proyectos
Socialización de los proyectos que se ejecutan
Mantenimiento de malla vial
Cumplir con los términos establecidos del cronograma de los proyectos en ejecución
No cumplen con los proyectos Mejorar la seguridad
Terminar bien los proyectos que ejecuten Mas compromiso con la ciudadanía Que no se desvíen los recursos
Controlar invasión de espacio público por vehículos
Los proyectos los entreguen en los términos establecidos
Dar continuidad a los proyectos en puente vehicular cl. 13 con Américas
Deberán tener más en cuenta la calidad de vida en cuanto a movilidad de los ciudadanos
Más claridad en la elaboración de obras y sus medidas de cobro
Mas transparencia en lo proceso y efectividad en la ejecución de las obras
Mejorar la calidad de los materiales que utilizan en los proyectos
Mejorar los proyectos que se hacen con los cobros de valoración
No se tienen en cuenta las sugerencias de la comunidad
Afectaciones que provocan cuando dejan lotes baldíos que son usados por los habitantes de calle
Las obras no sean ejecutadas siempre por los mismos contratistas que se miran otras opciones
En el momento de ejecutar sus obras traten de que estas no se hagan de Noche
Seguimiento a los proyectos cuando van terminando para que cumplan con los términos

Realizar más proyectos de espacio público
Una de las instituciones más organizadas
Tener más en cuenta la comunidad en los proyectos
El cobro de valoración llegue de manera especificada al correo
Se genere otra visita técnica y hagan otro avalúo
Actualizando de datos del recibo
No dejar proyectos abandonados
Mas participación de la ciudadanía en los proyectos
No perjudicar el ingreso a las viviendas cuando ejecutan los proyectos
Volverle a mandar el peso a peso para descargar el Paz y Salvo

Total: 157 menciones

Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto al trámite



Total: 210 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
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	1131	959	86.4%	85%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	576	472	83.13%	80.53%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	754	541	71.75%	30.84%

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.

