

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

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

Tamaño de muestra: 349 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	145
Telefónico	116
Virtual	88
Total	349

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.

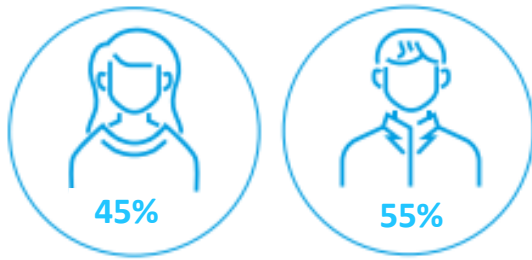
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: Julio-Agosto-Septiembre de 2020.

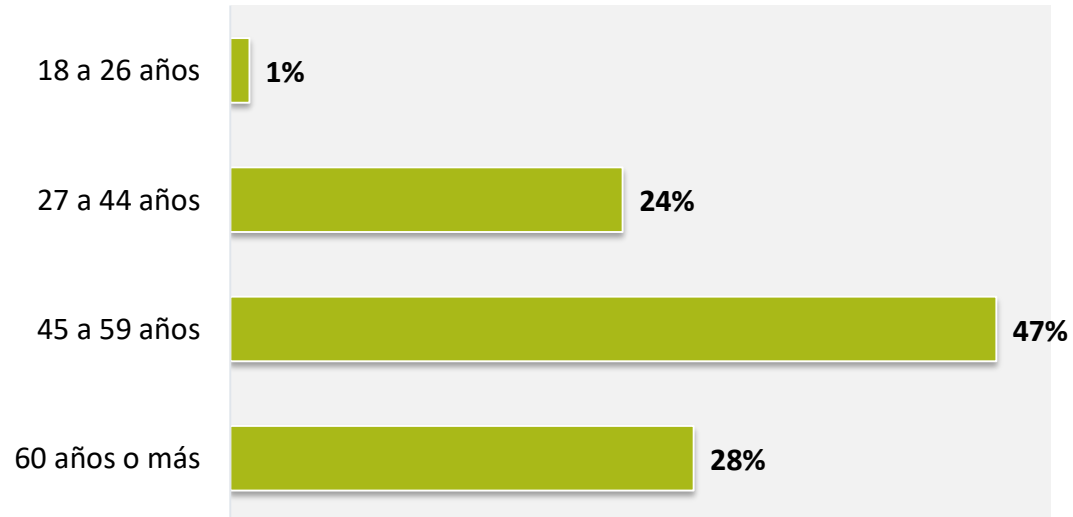
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

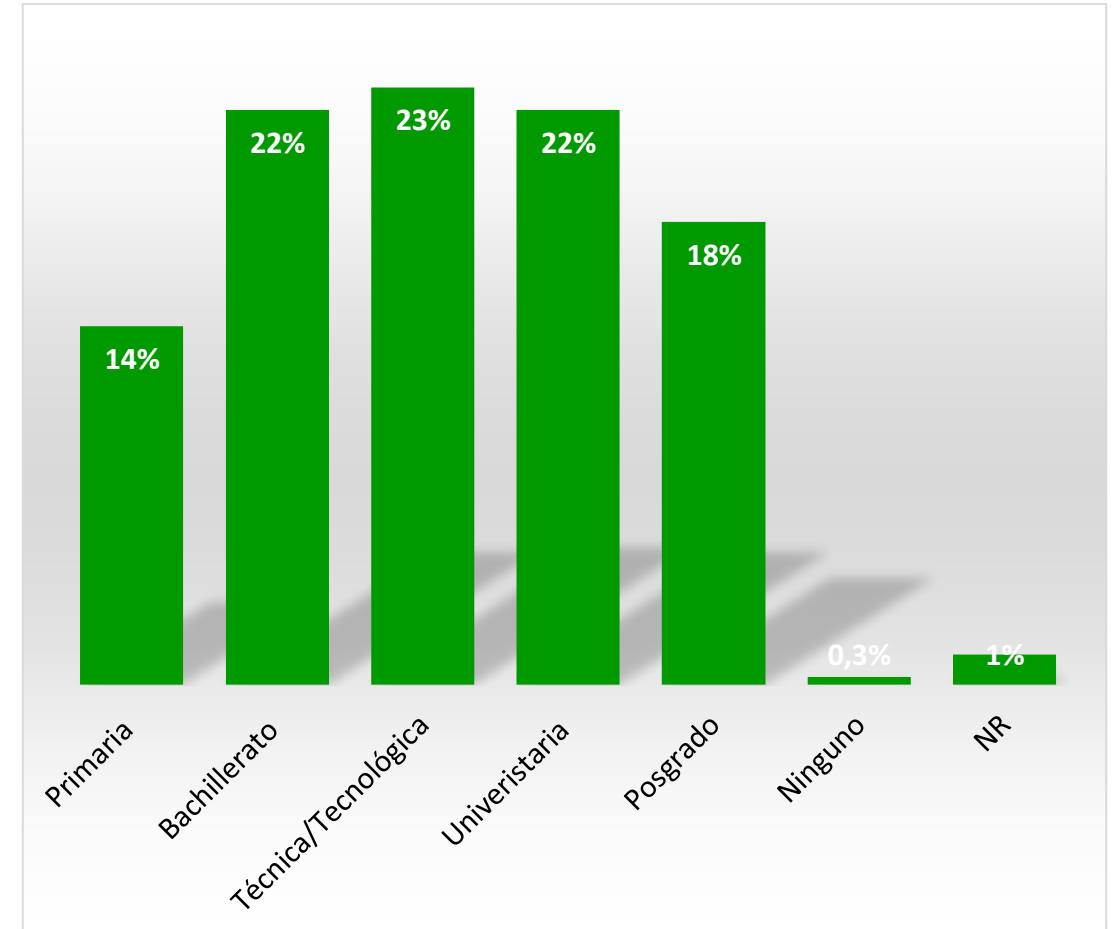
Sexo



Edad

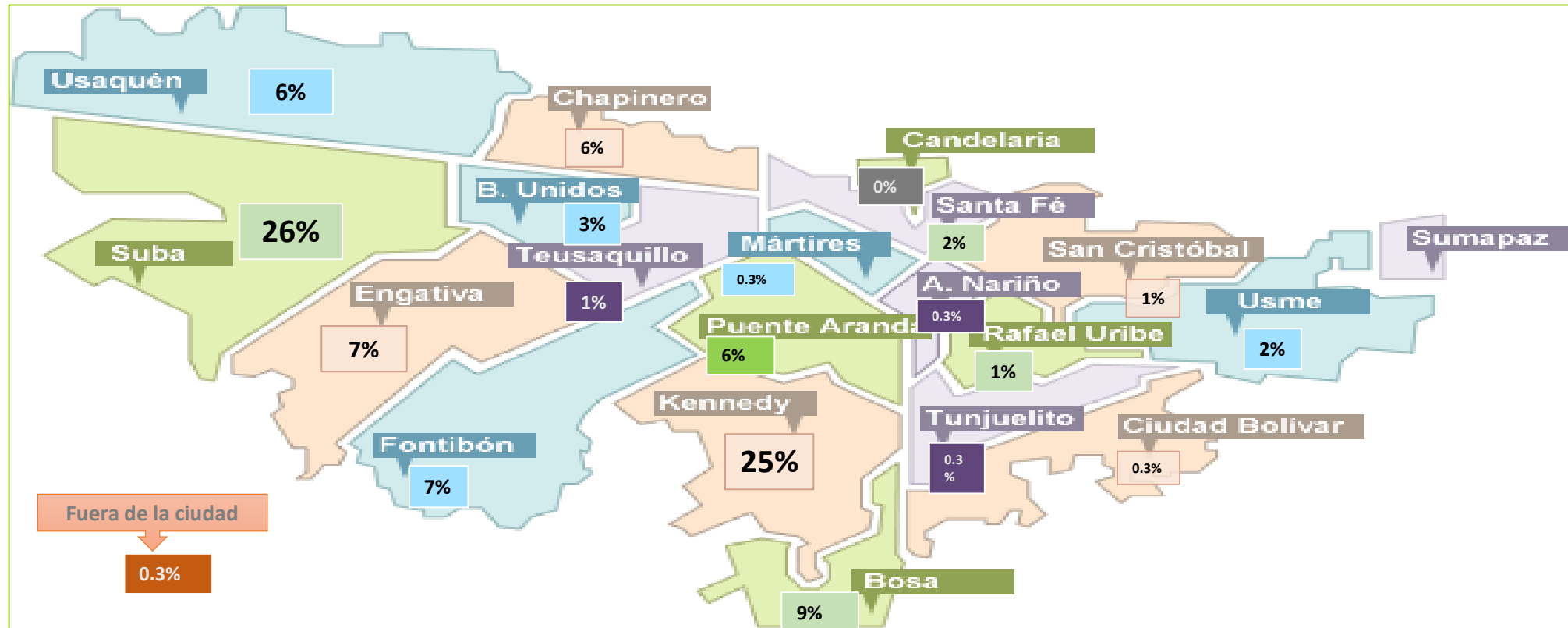


Nivel educativo



Caracterización del encuestado

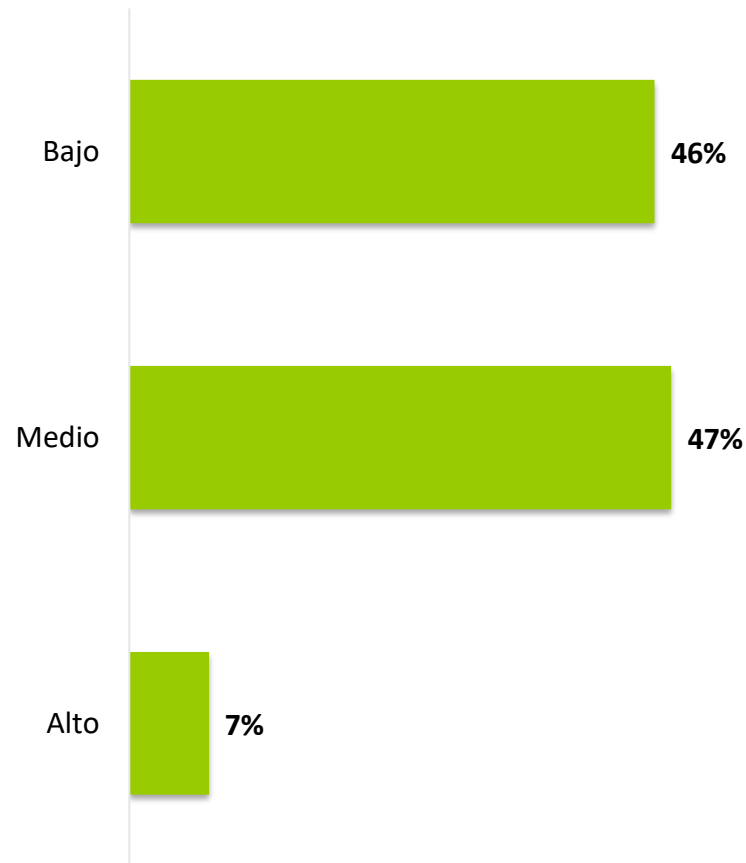
¿En qué localidad vive?



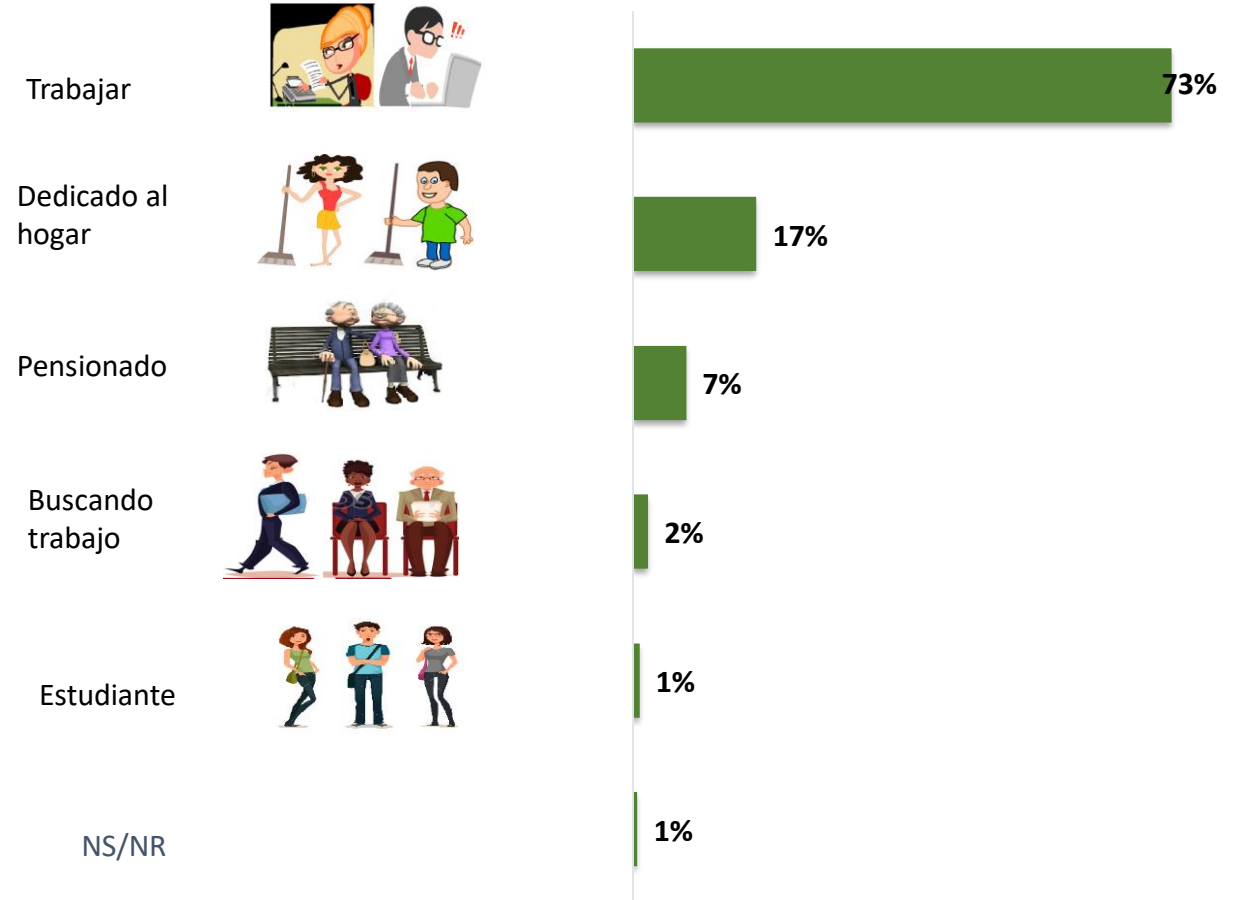
Base: 349 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico

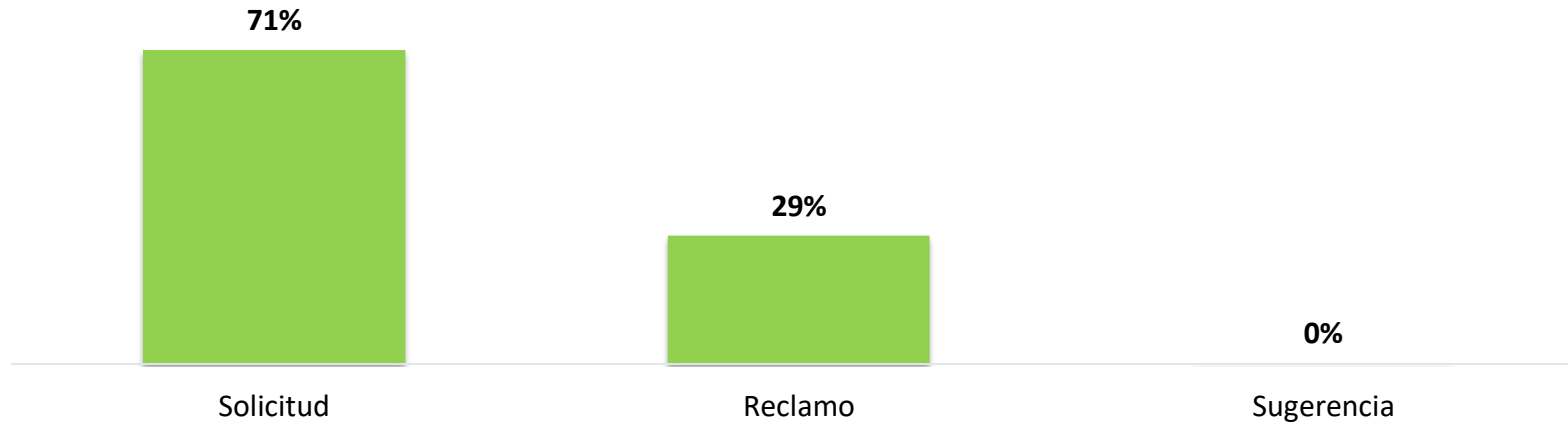


Ocupación



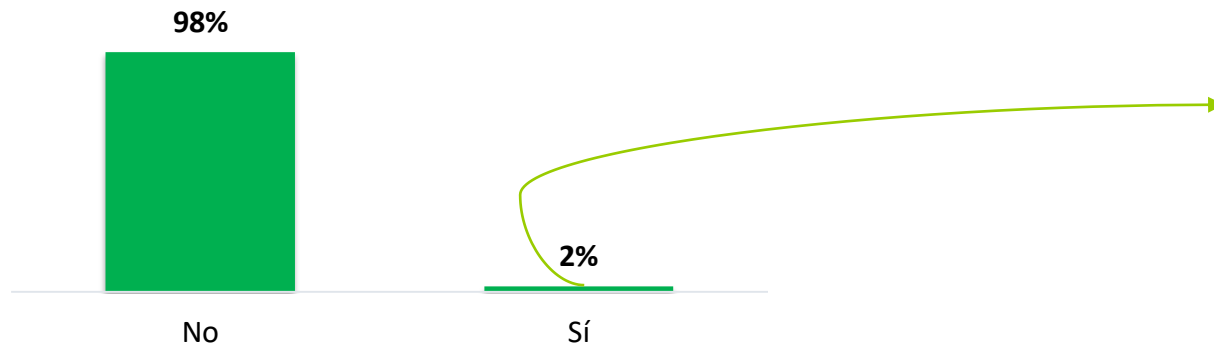
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 349 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 346 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

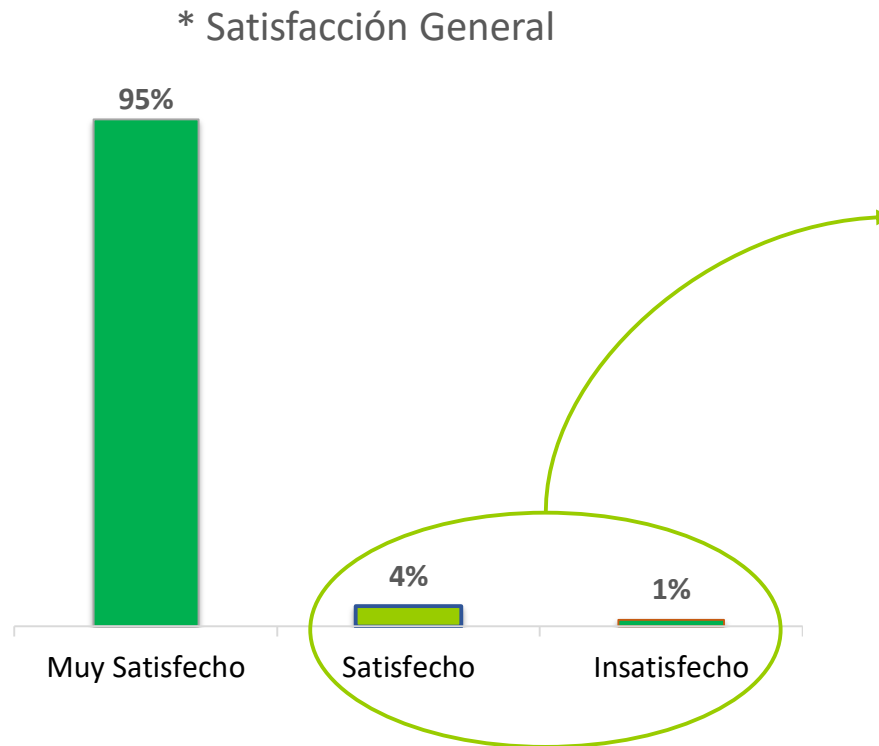
Discapacidad	Total personas
Visual	2
Cognitiva	1
Motriz	1

Base: 4 encuestas

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas

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



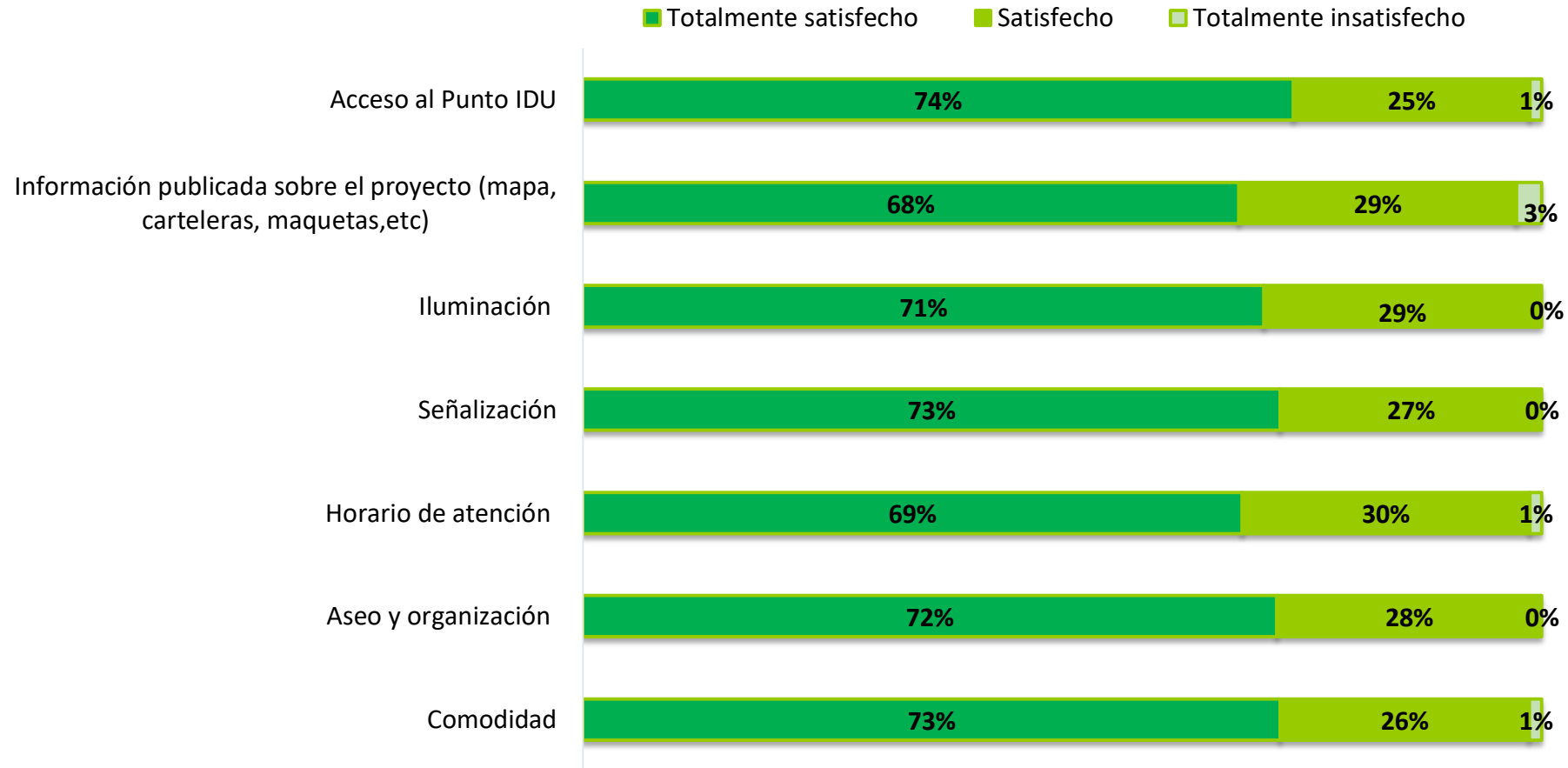
Base: 80 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Mala actitud de los funcionarios en la atención prestada.	1
Es muy escondido el punto e inseguro.	1
Mejorar las instalaciones.	1

Base: 3 encuestas

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas



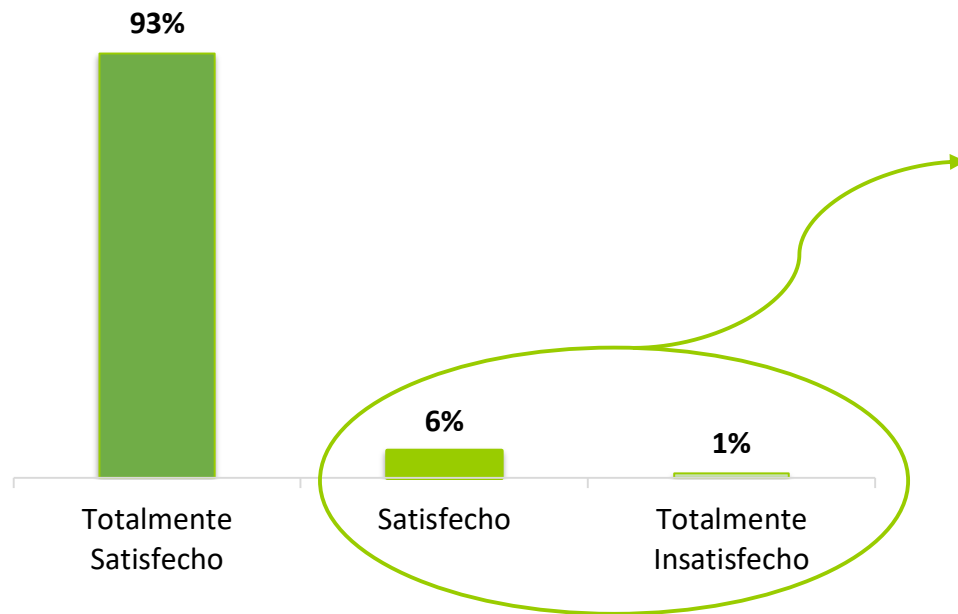
Base: 80 encuestas

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?

- Satisfacción General



Base: 250 encuestas

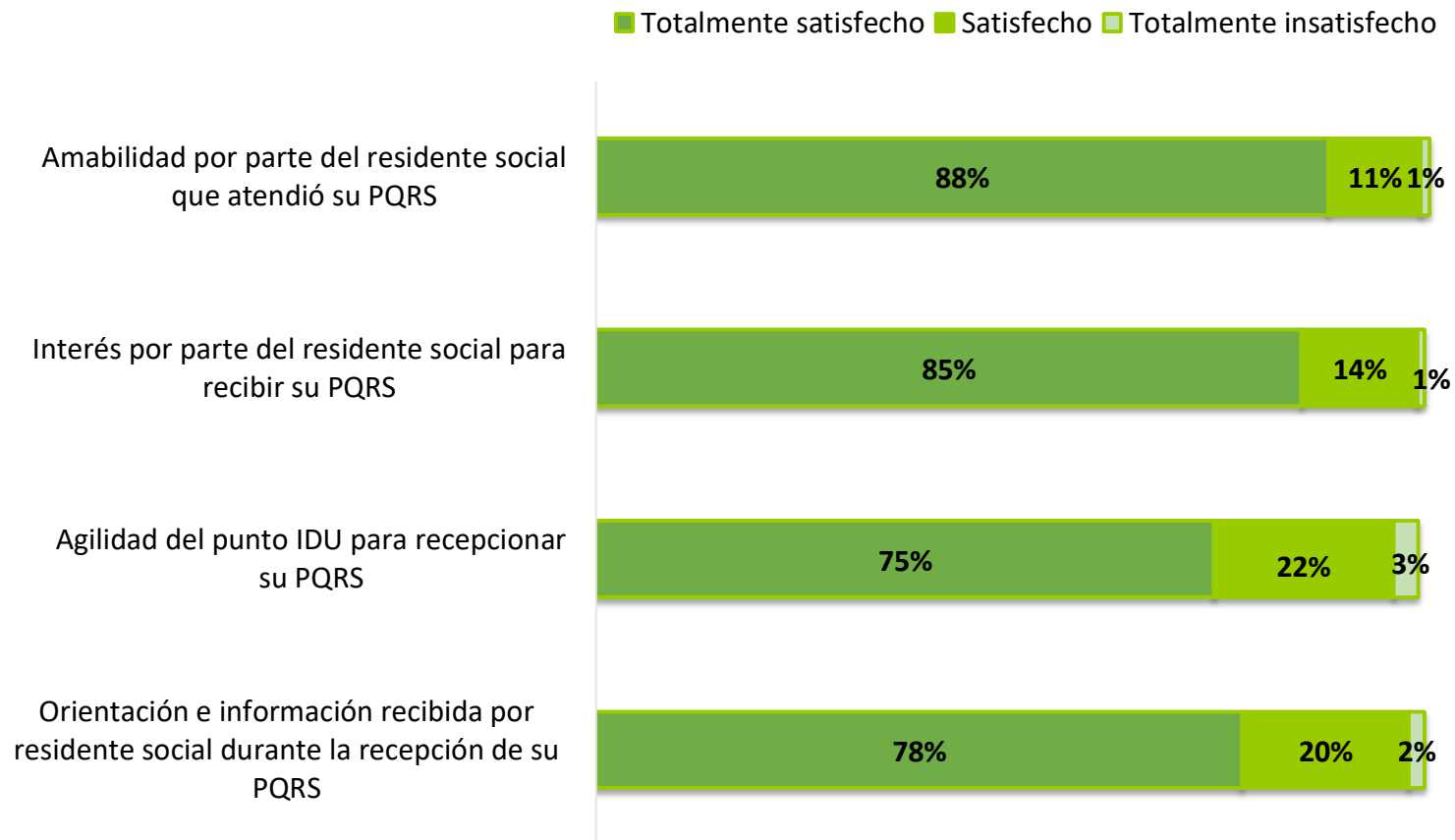
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Mala actitud y mal servicio de los Ingenieros que atendieron la solicitud.	2
No dan información clara de los tramites.	2
Información demasiado superficial .	1
Los funcionarios que vinieron no mostraron ningún tipo de interés en ayudarme.	1
Más interés de parte de los funcionarios.	1
Más solución a las afectaciones de los ciudadanos.	1
Mucha demora en el tramite.	1
No la atendieron bien.	1
No lo han contactado.	1
No muestran interés por resolver nada.	1
No son claros en la información.	1
No tienen en cuenta las necesidades de los ciudadanos, y atienden es a su acomodo.	1

Base: 14 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

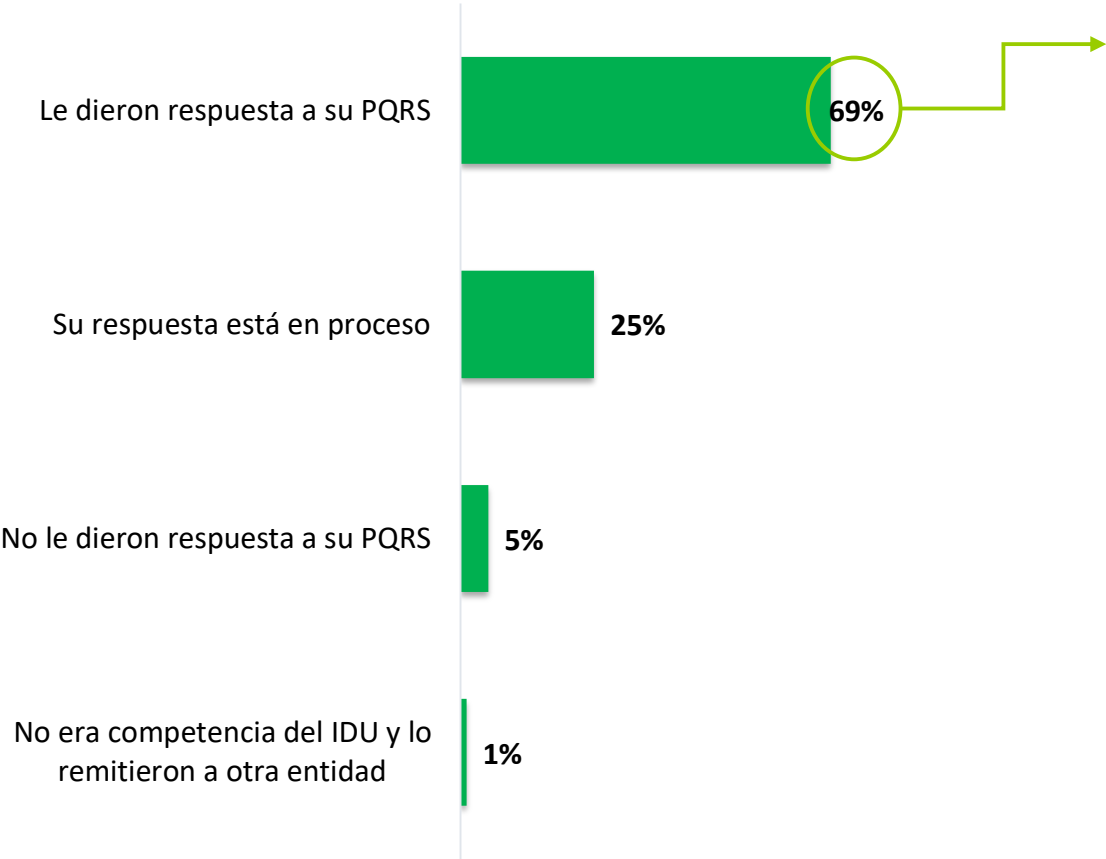


Base: 250 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

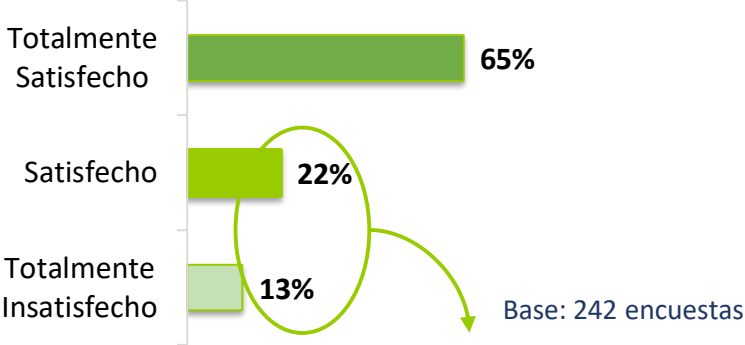
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 349 encuestas

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



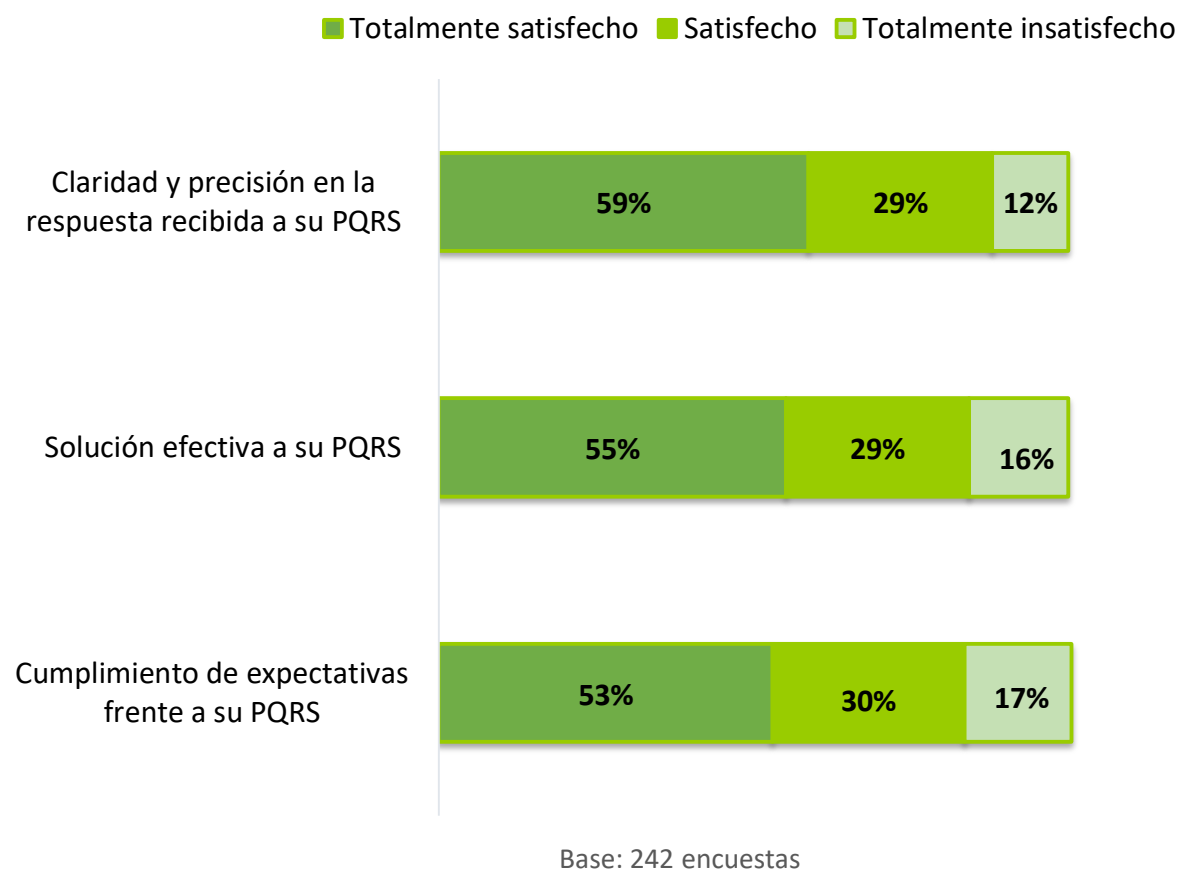
Base: 242 encuestas

Respuesta	Número de menciones
No me brindaron ninguna solución a los daños causados	24
Se requiere más claridad y precisión en las respuestas	23
No cumplen con lo que le dicen al ciudadano	6
No quede satisfecho si podían habilitar el sendero	3
Dejaron el arreglo a medias	3
Arreglar fisuras en la obra	2
Tanto tiempo en estudios y diseños	1
Que no haya tanta corrupción en las obras	1
No se comprometen a mejorar la seguridad alrededor de la obra	1
No enviaron bien del trazado Av. 68 desde la Autopista Sur	1
No corrigieron los errores colocaron que muchas grietas	1
No colaboraron con el requerimiento	1
Les faltó compromiso por parte de los funcionarios y es solo evasivas	1
Falta de interés del funcionario	1
Falta de cumplimiento en la malla vía y espacios publico	1
Están realizando el arreglo pero están muy demorados	1
El mismo IDU debió comunicarle a otras empresas e instituciones	1
el IDU debe consultar las obras con la comunidad y además están acabando con el barrio Marsella	1
Demasiado atraso en la obra lo cual causa mucha afectación al comercio	1
Debieron prever ese tipo de cosas antes de la obra	1
Atienden bien pero no manejan mucha información	1

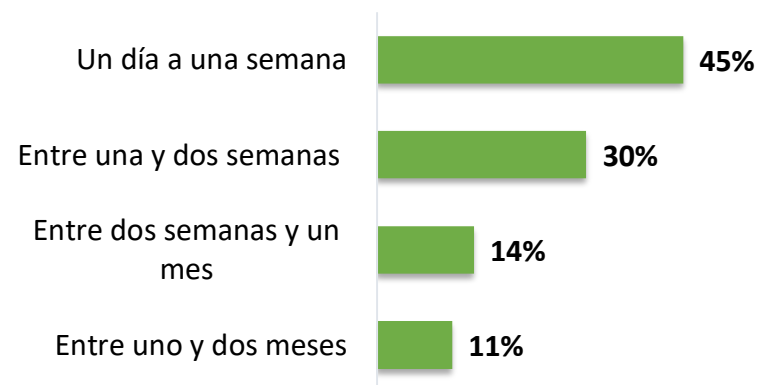
Base: 79 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

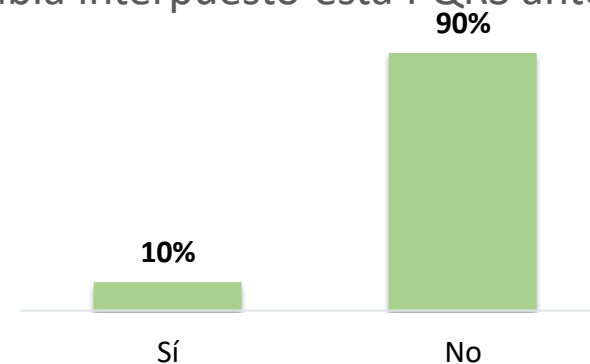


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 349 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

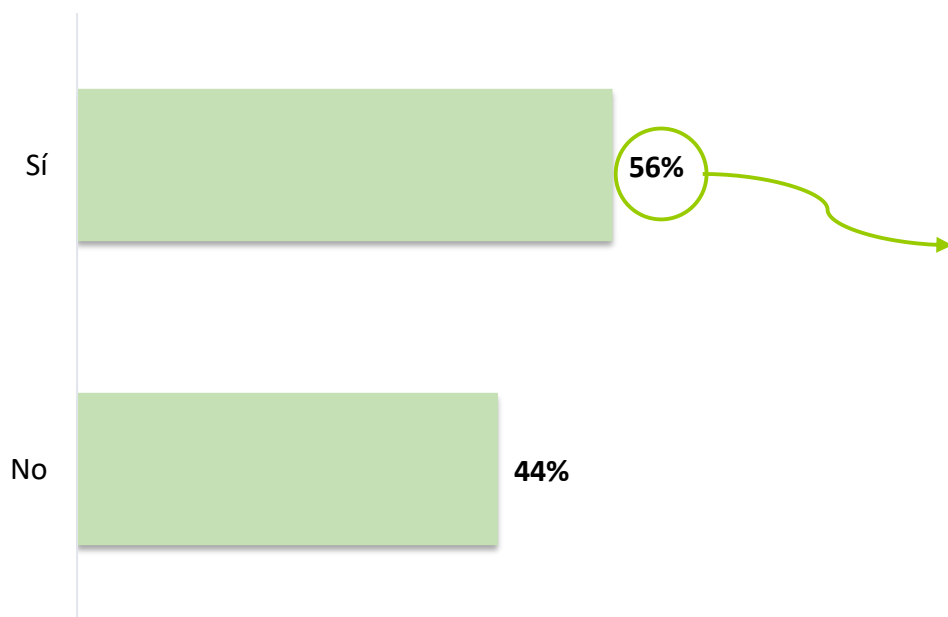


Base: 349 encuestas

Módulo frente Información del proyecto

Módulo de información del proyecto

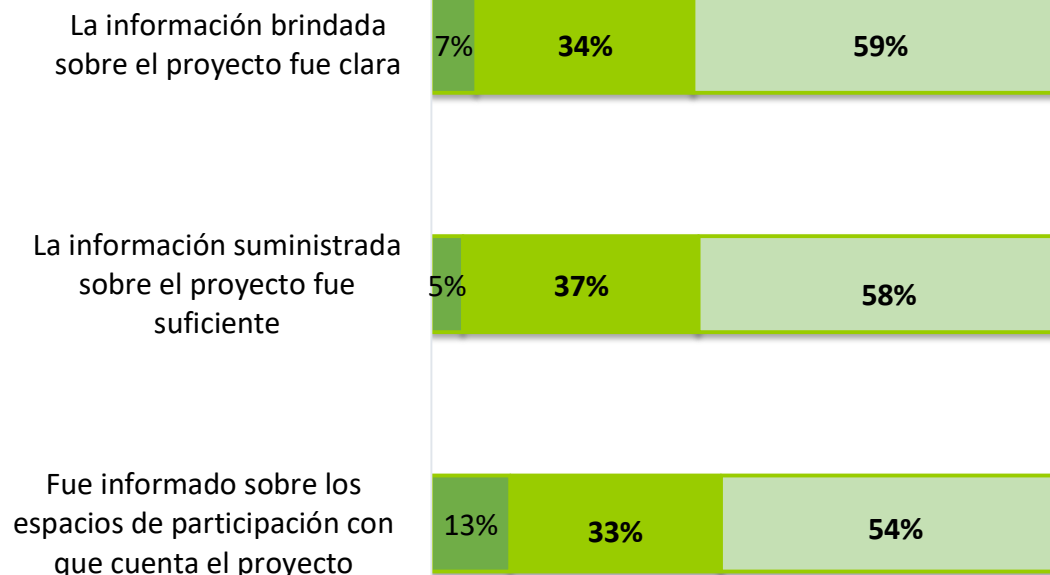
¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 349 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

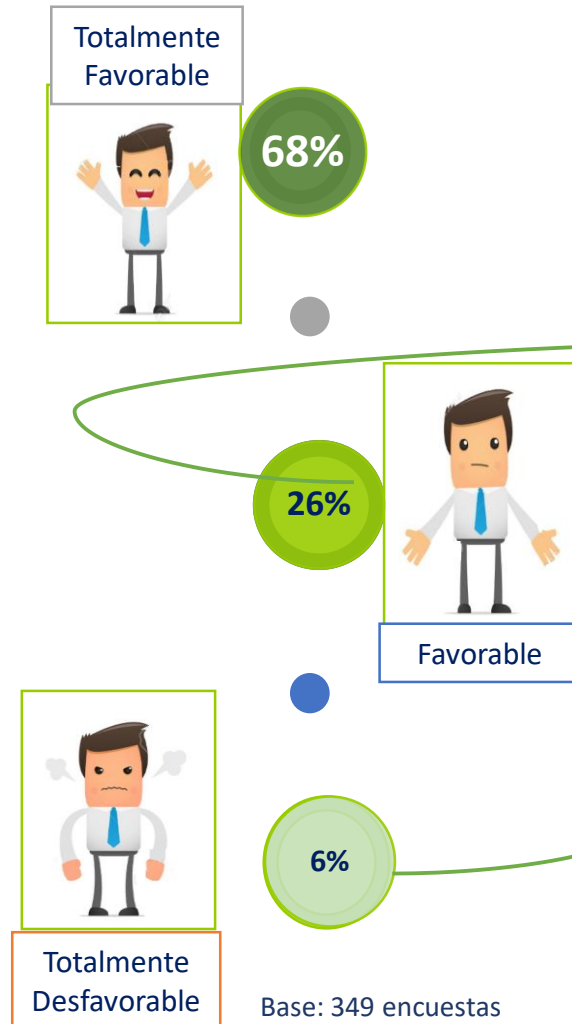


Base: 195 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?



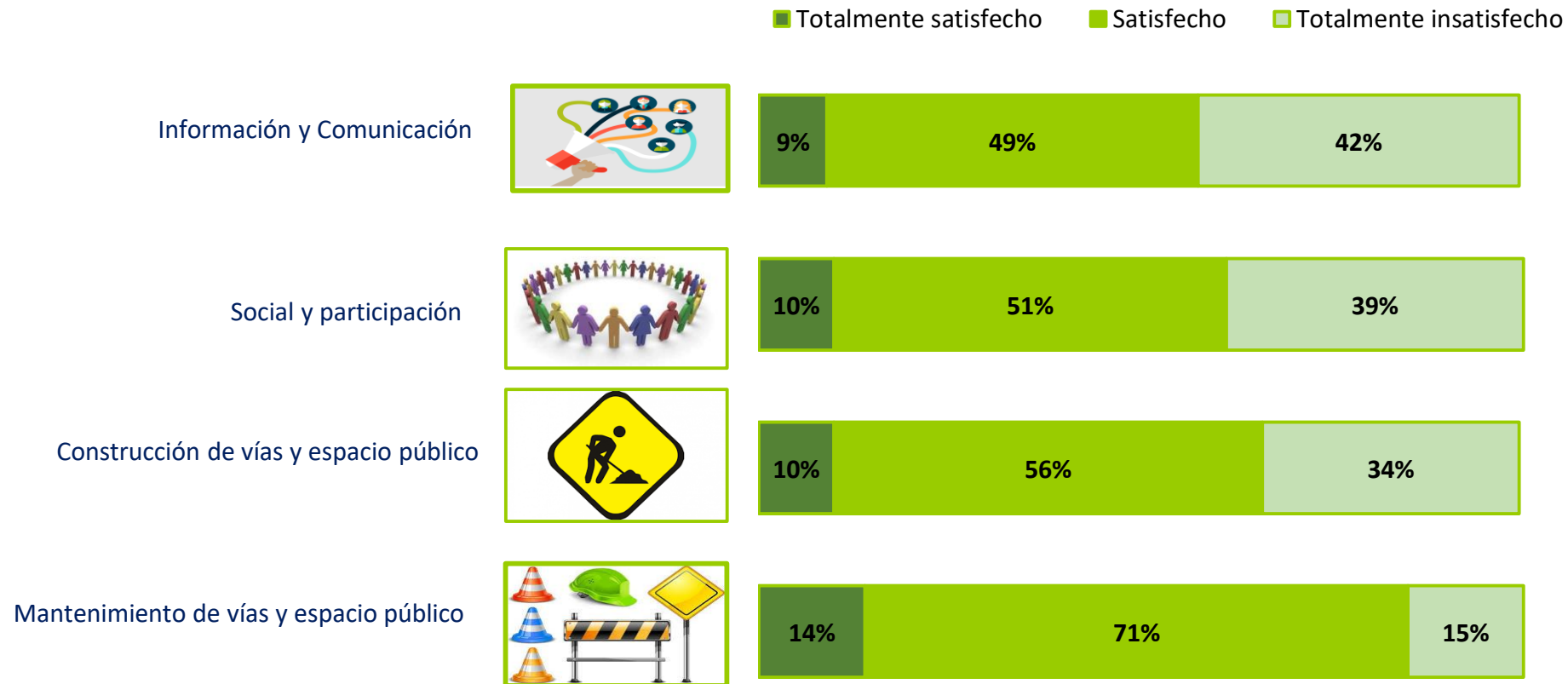
¿Por qué una calificación menor a 5?

Mas colaboración con los comerciantes nos están perjudicando
 Falta relacionamiento ciudadano y tener en cuenta ajustes que pueda pensar y crear la comunidad
 Cumplir con la supervisión sobre los Puntos IDU
 Falta mayor compromiso del IDU con los requerimientos de la ciudadanía
 Falta de planeación en los proyectos
 Más cuidado al ejecutar las obras
 Mas agilidad en la respuesta
 Falta de interés en atender las solicitudes
 Es buena la idea del chat WhatsApp para reportar cosas que pasen con el proyecto
 Continuidad en la ejecución de los proyectos
 Agilizar el proceso de la obra
 No evidencia mitigación de impacto ambiental
 Realizar mayor control a los contratistas y el factor social
 Incumplen mucho con las obras.
 Pésima gestión interinstitucional
 No tienen en cuenta la comunidad
 Mitigar los impactos producto de la obra
 Hay muchas cosas que el IDU no mitiga como incumplimiento por parte del contratista
 No tienen en cuenta al ciudadano para realizar los proyectos.
 No realizan bien los proyectos y además afectan a la comunidad
 No responden por los daños causados a los predios por las obras
 Falta información de los proyectos
 Falta mantenimiento de la malla vial
 Mucha demora en los proyectos
 No se ven las obras
 Afectan a la comunidad y no responden
 Mas agilidad en los procesos de compra de predios
 No cumplen con los proyectos
 Dejan algunas obras inconclusas
 Demasiados atrasos en las obras
 Mas compromiso con los ciudadanos y requerimientos
 Mayor supervisión a los contratistas en las obras
 Socializar los proyectos
 Mejorar atención
 Demasiada corrupción en obras
 Trabajar mancomunadamente con las otras entidades
 Falta buen manejo en la realización de obras y proyectos.
 Falta de mas compromiso con los ciudadanos
 Falta de terminar los trabajos que dejan a medias
 Falta de un mayor seguimiento por parte de interventoría
 Más agilidad en la elaboración de las obras
 Mas cumplimiento con los proyectos
 No colaboran con los requerimientos
 Falta apoyo a los ciudadanos
 No planean bien los proyectos

Base: 112 encuestas

Módulo Imagen IDU

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



Base: 349 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Gracias por ese gran servicio
Excelente atención y respuesta
Bueno el trámite
Buena atención y servicio
Que sigan así cumpliéndole al ciudadano
Atendieron a tiempo
Muy buena socialización del proyecto

Total: 16 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Mejorar la paginas virtuales son muy complicadas
Más responsabilidad por parte de los funcionarios en la atención
Le brindaron solo solución a la mitad del requerimiento
No brindan respuestas precisas ni oportunas
Brindar información solicitada
Dar pronta solución a este requerimiento
No dan solución al trámite
Cumplir más con los ciudadanos y los requerimientos que se solicitan
Más claridad en las respuestas y dar solución
Más publicitación de los canales por los cuales los ciudadanos tengan participación
Mejorar horario de atención del punto IDU
Sigam cumpliendo con los proyectos está quedando muy bonito

Total: 43 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

tener en cuenta el medio ambiente antes de realizar todo tipo de proyecto
Tener más en cuenta la opinión de los ciudadanos en los proyectos
No hay soluciones de fondo para la comunidad, y ningún ánimo de dialogo o concertación
Más pendientes de las afectaciones que les hacen a los predios con las obras
No dejar bolaridos es un peligro para las personas con discapacidad, niños y adultos mayores
Mas control sobre la invasión de vías y espacio público por parte de vehículos
Más conciencia de como tratan al ciudadano cuando lo están afectando con sus obras.
Que prohiben el paso de vehículos pesados y el estacionamiento
La reunión sobre el proyecto sea de manera presencial
Esta obra ha afectado la calidad de vida de los ciudadanos
El paso de vehículos pesados daño la vía
El personal que atiendan en obras deban ser más respetuosas y amables
Dar mejor terminación a las obras No tienen en cuenta la economía de los comerciantes
Colocar señalizaciones peatonales y vehiculares en los proyectos
Servicio efectivo Brindar más apoyo a los comerciantes
Avisar cuando se presenten cortes de servicios
Invasión de espacio público Más control sobre temas de basura
Cumplir con las obras y no dejarlas inconclusas
Terminar pronto el proyecto Pendiente la construcción del puente peatonal
Mejorar la seguridad en el sector Realizar mantenimiento de la malla vial
Arreglo de vías Agilizar la obra Solo se requiere más agilidad en las obras
Mas agilidad en los proyectos
Brindar información más clara sobre los proyectos
Dar respuesta pronta al tramite Que cumplan con los proyectos
Tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos No más Transmilenio mejor metro
Socializar los proyectos con la ciudadanía. Todos los funcionarios me han dado una atención excelente
Mas control sobre los predios que desocupan para que no generen focos de inseguridad por invasiones
Tener en cuenta la comunidad y la participación ciudadana en los proyectos
Los arreglos no fueron completos Dar solución al requerimiento
Agilizar este proyecto tan importante como es la ALO Mejorar la seguridad alrededor de la obra Tramo 3 de Guayacanes.
Mucha demora en la ejecución del proyecto Mantengan el compromiso con la ciudadanía cuando ejecutan los proyectos
Tengan en cuenta los horarios de descanso de los ciudadanos Realizar las obras no dejen al ciudadano en expectativa.
Brindar oportunidades de trabajo a las personas del sector No tienen en cuenta las necesidades de los ciudadanos
Comunicación directa con la comunidad.
Cuando realicen arreglos de vías no obstaculicen la vía peatonal ni el ingreso de vehículos a las viviendas
Debido al poli sombras se está generando inseguridad y malos olores
El hundimiento de la vía está ocasionando accidentes Mucha inseguridad por la demolición de la vivienda
Esperamos una pronta solución para esta vía tan importante del sector
Hacerles mantenimiento a las obras y supervisar como van las obras. Tener en cuenta los monumentos de la comunidad en las obras
Las reuniones se hagan en horarios flexibles para que los ciudadanos puedan participar
Los contratistas son los que le dan mala imagen al IDU muchos no realizan bien los proyectos
Los técnicos que verifican la afectación de la obra están amañados por el contratista y no dan razón
Mas atención a los requerimientos que realiza el ciudadano por los inconvenientes que ocasionan los proyectos
Mejorar las vías y atender las quejas y darle solución ya que han sido ocasionadas por obras del IDU.
No hay demarcación ni redutores en la zona escolar es un peligro para los estudiantes. Los carros pasan muy rápido.

Total : 154 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	80	76	95.00%	71.4%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	268	250	93.3%	81.5%
IV.RESPUESTA OTORGADA	242	157	64.88%	55.7%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	114	195		56.8%
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.				

