

# 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 Primer 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 primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2020.

**Tamaño de muestra:** 531 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	107
Telefónico	127
Virtual	297
Total	531

**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:** Enero-Febrero-Marzo de 2020.

---

# Caracterización del Encuestado

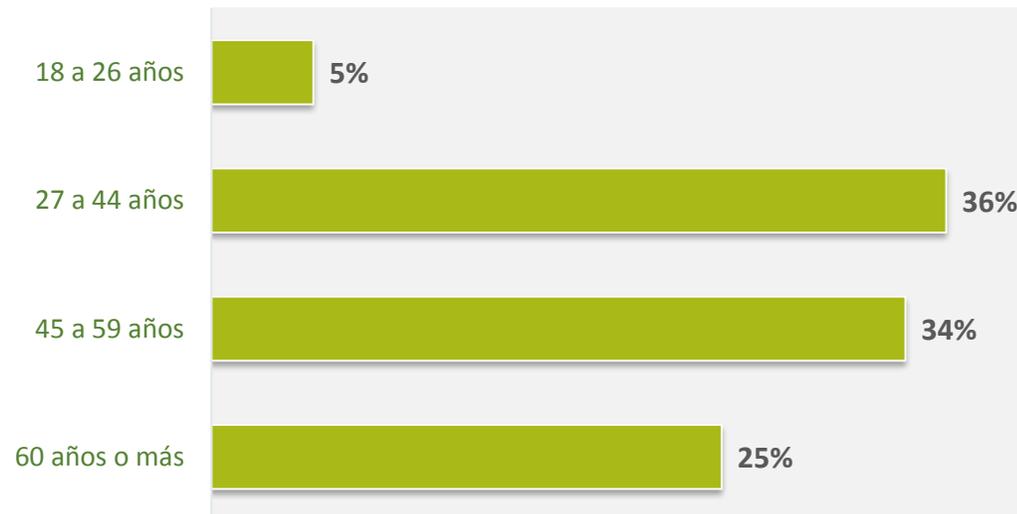
---

# Caracterización del encuestado

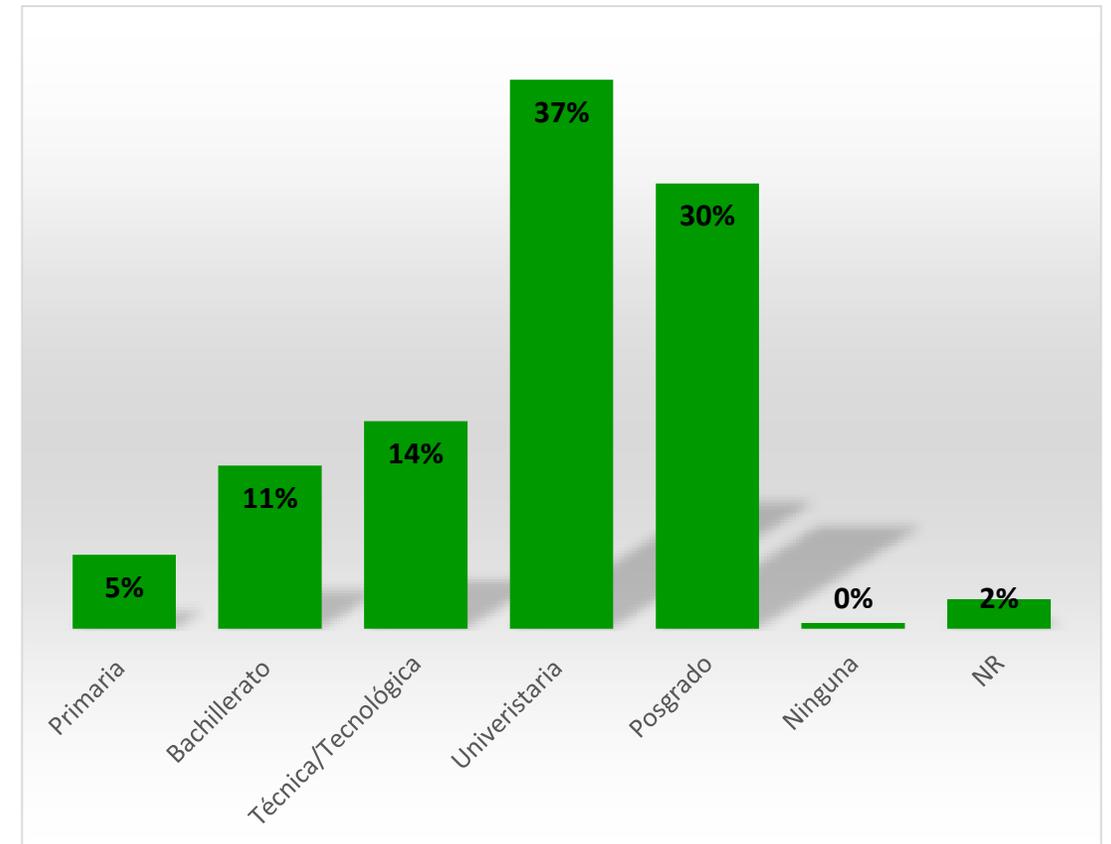
## Sexo



## Edad



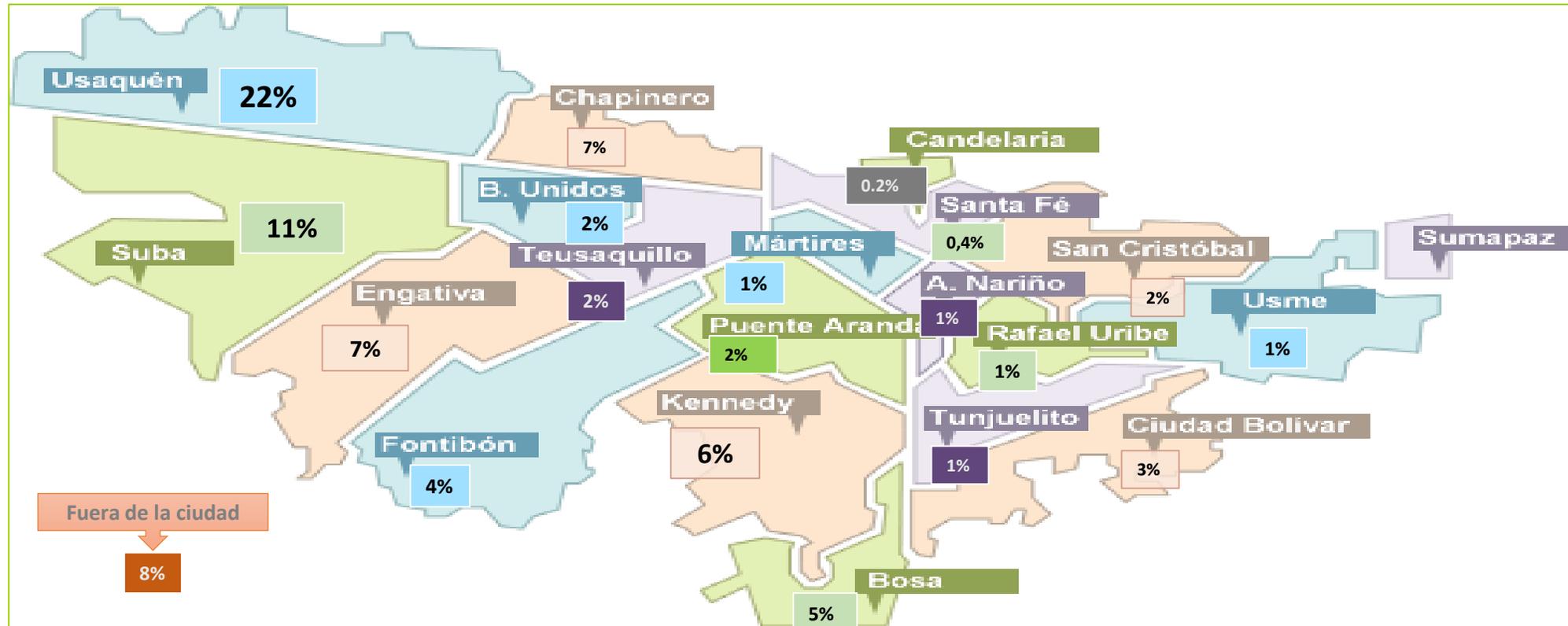
## Nivel educativo



Base: 531 encuestas

# Caracterización del encuestado

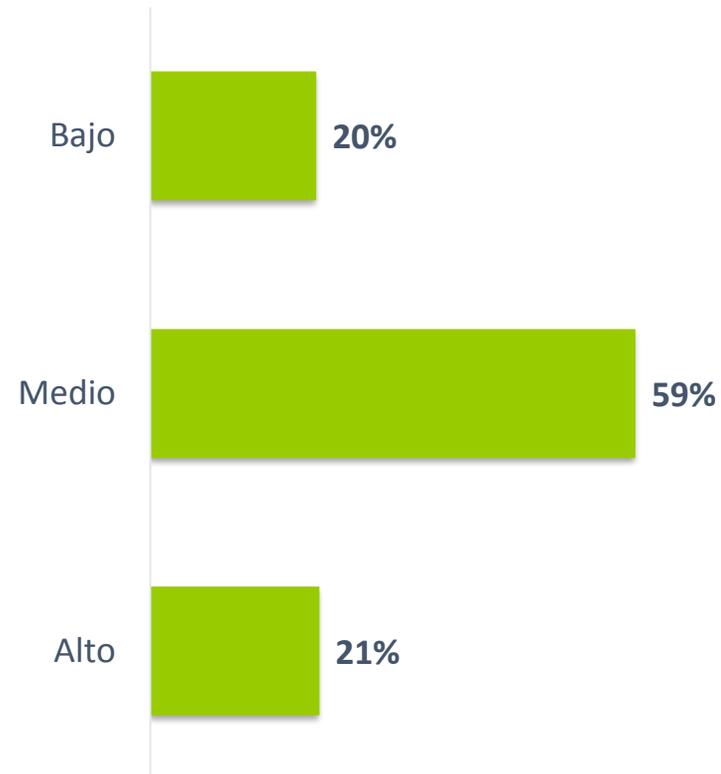
¿En qué localidad vive?



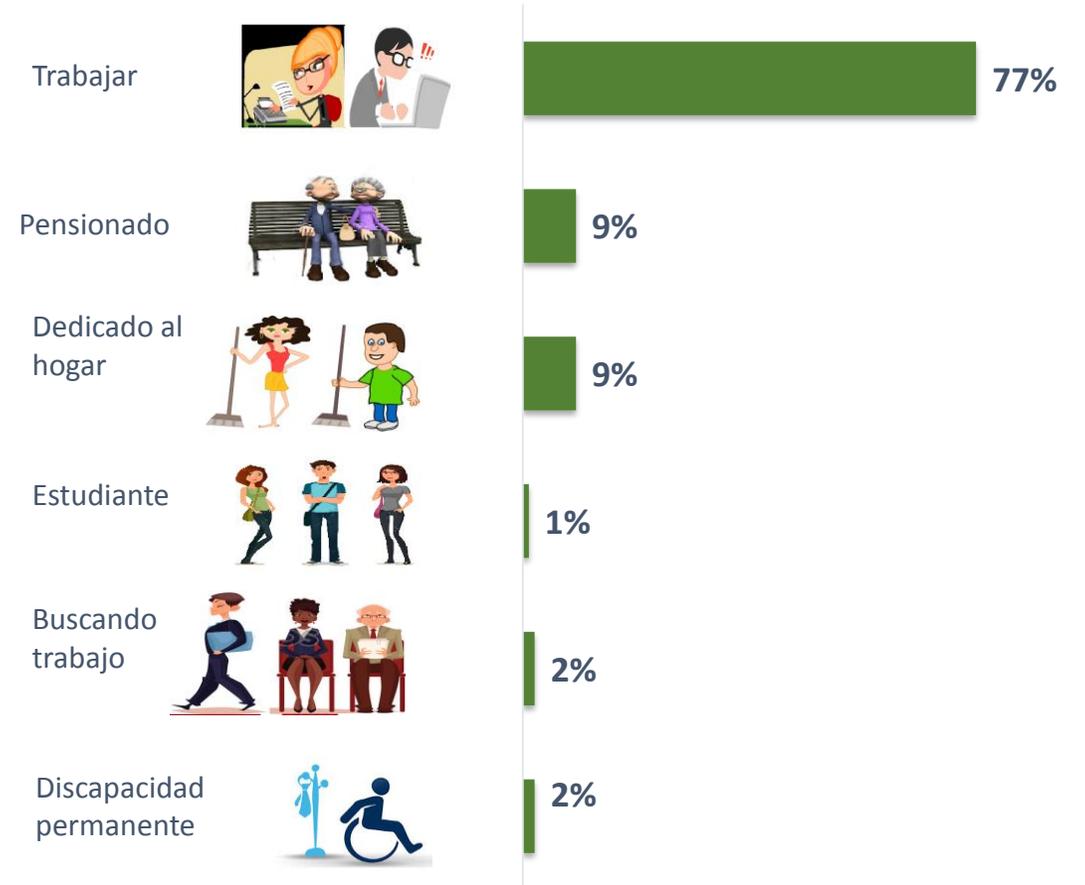
Base: 531 encuestas

# Caracterización del Encuestado

## Estrato socioeconómico

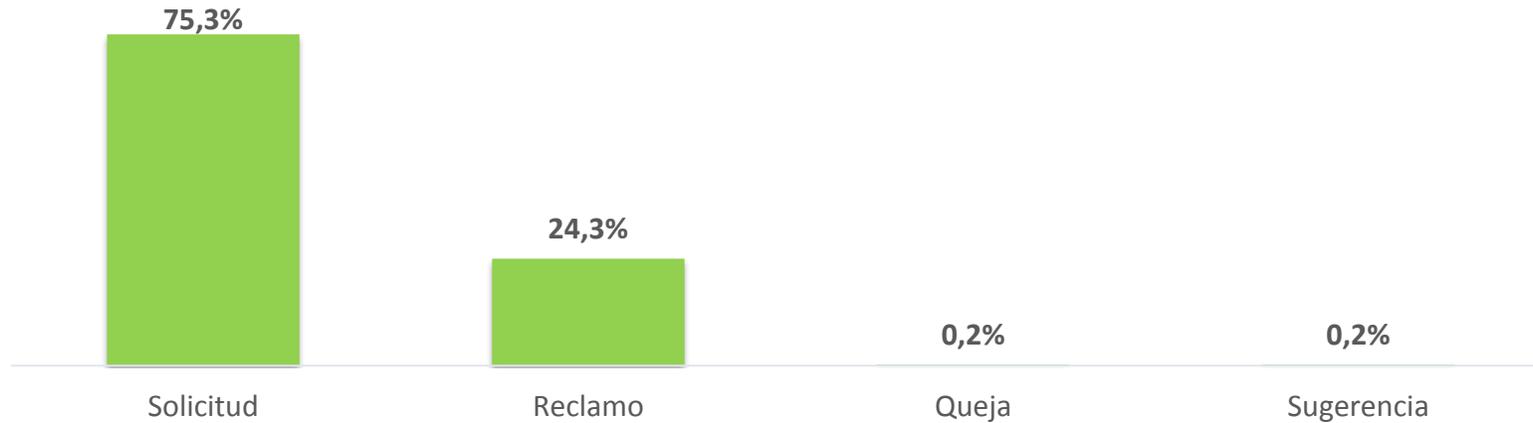


## Ocupación



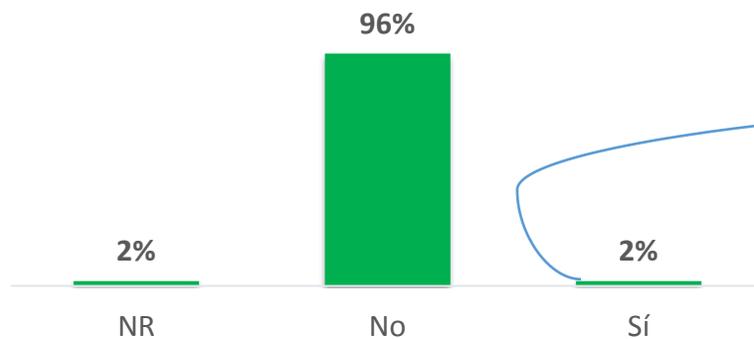
# Caracterización del Encuestado

Tipo de requerimiento:



Base:: 531 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 531 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	6
Cognitiva	2
Visual	2

Base: 10 encuestas

---

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

---

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

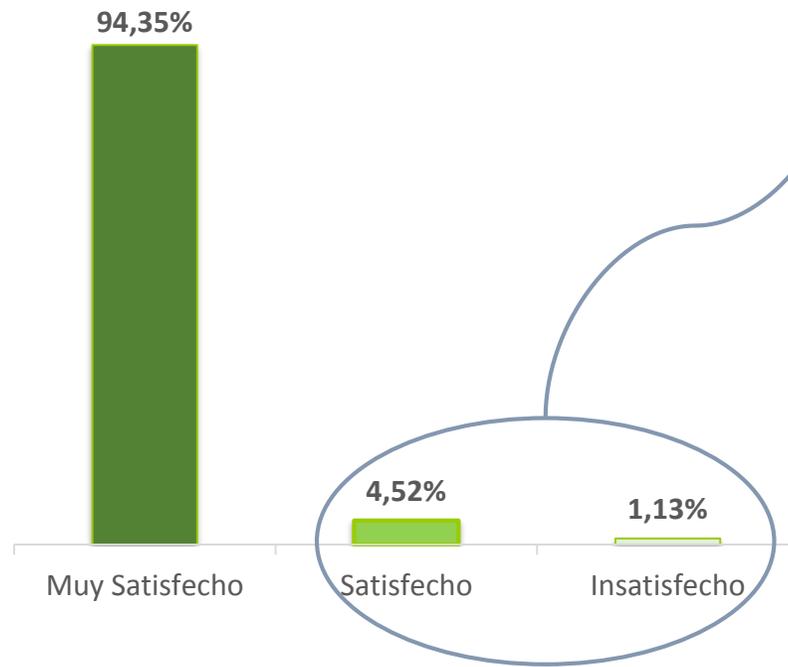
A nivel general,

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

A nivel particular,

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- Satisfacción General



Base: 531 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Presenta muchas fallas la plataforma	13
Mejorar la agilidad en la recepción de llamadas	7
La respuesta no fue clara y precisa	3
No solucionan los requerimientos del ciudadano	2
El IDU no mostro interés	1
Falta información	1
Dieron respuesta pero no van a arreglar nada	1

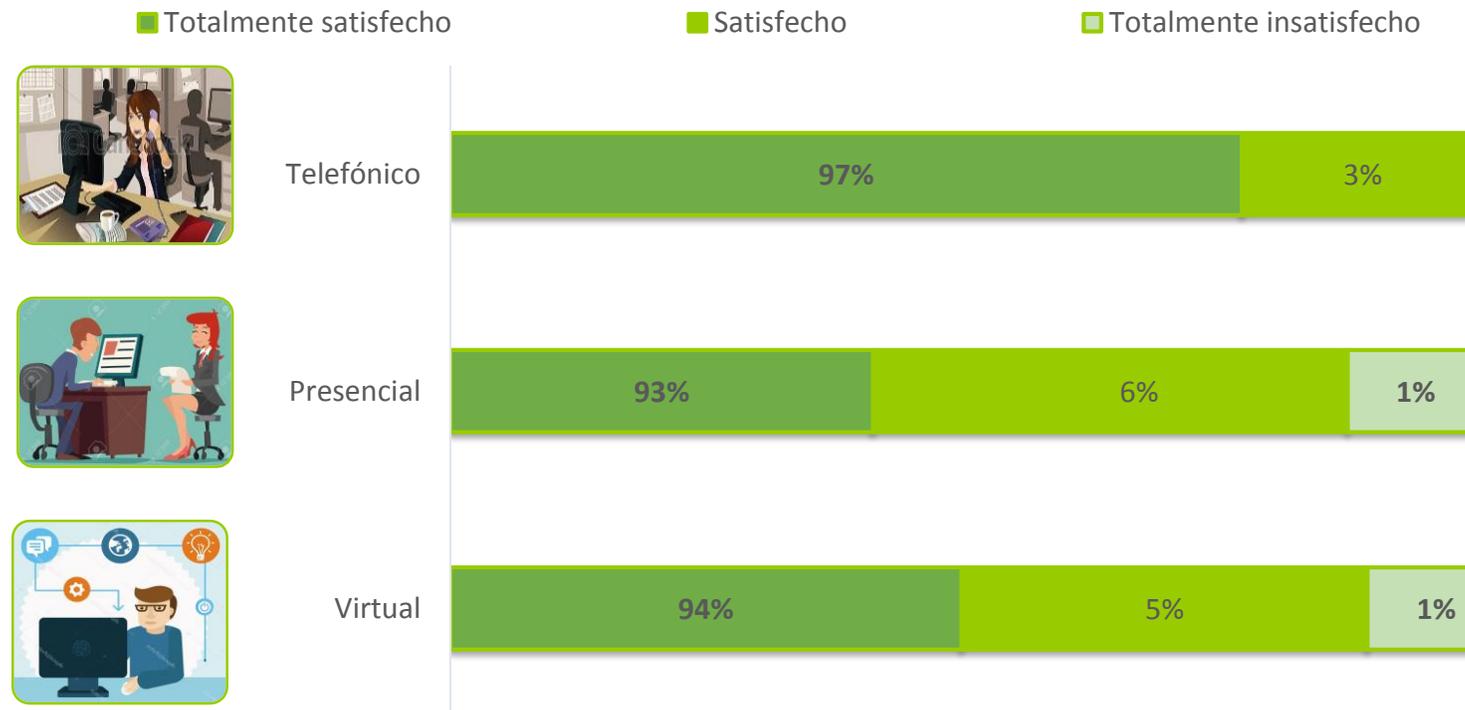
Base: 28 encuestas

# 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

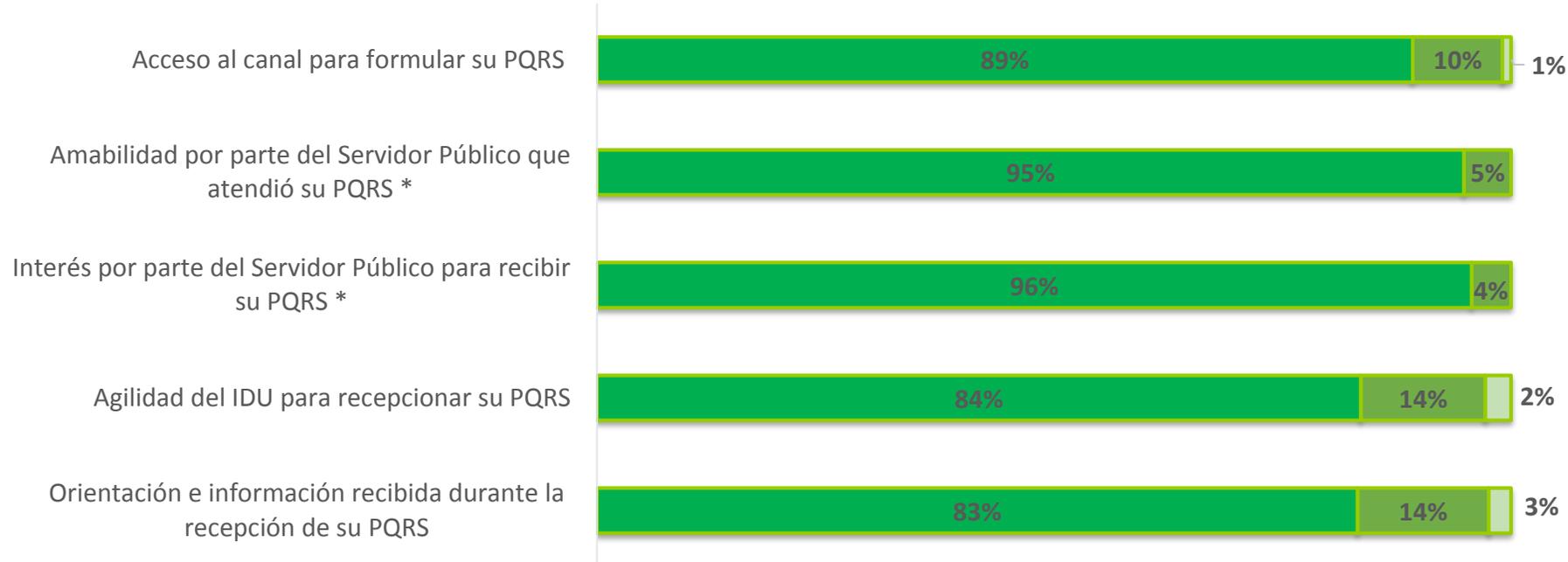


Base: 531 encuestas

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

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



\* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 234 encuestas

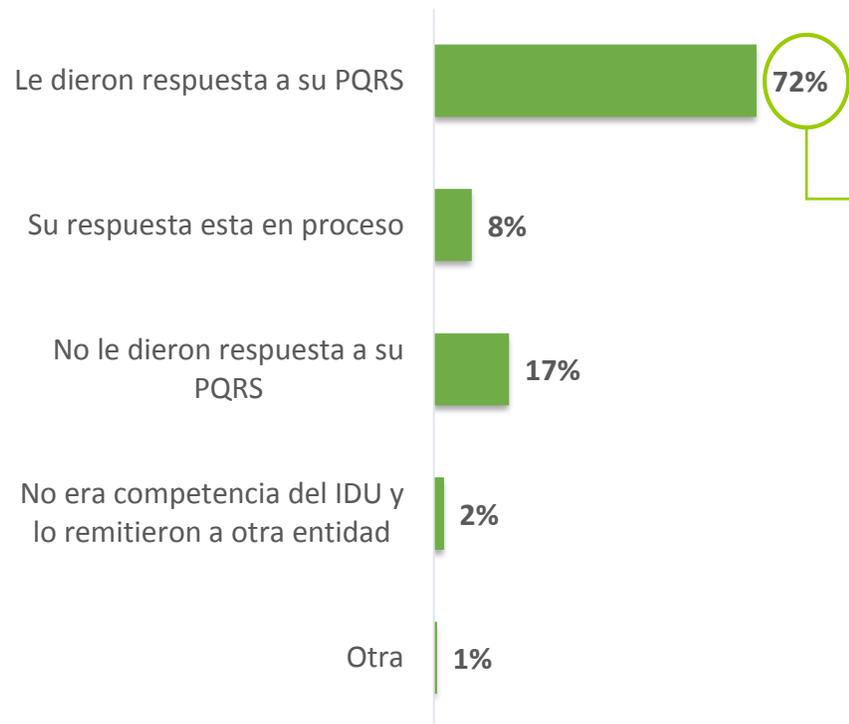
---

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

---

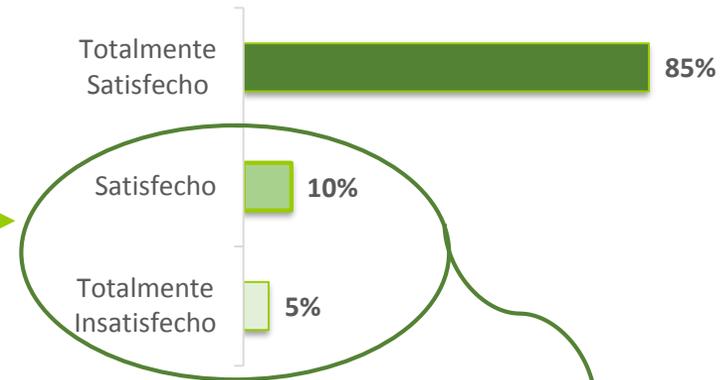
# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 531 encuestas

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



Base: 381 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

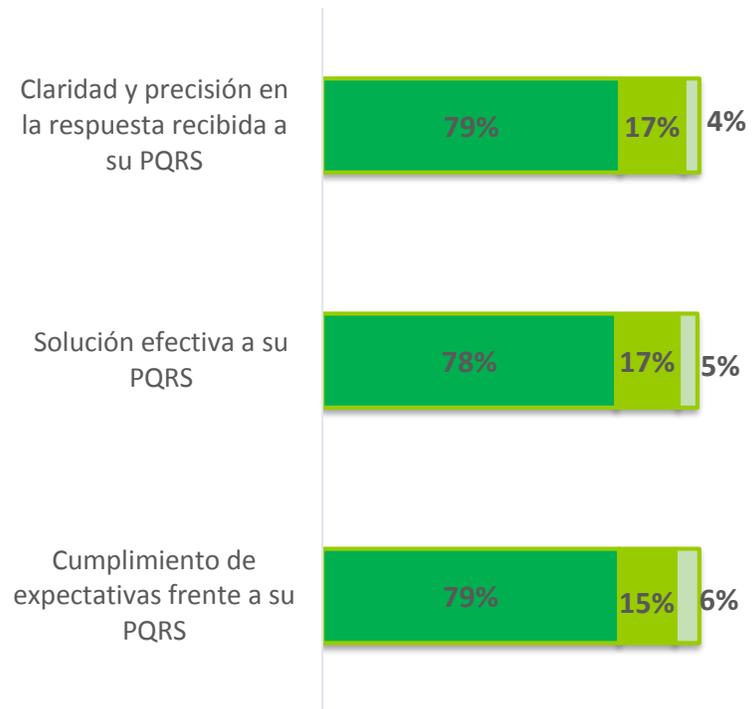
Respuestas	Número de Menciones
No dan respuesta efectiva y clara	21
No me dieron una solución concreta	8
Falta más información de la entidad	6
No respondieron por los daños ocasionados	7
La página funcionara bien	3
El IDU envió el pago total y no por cuotas como lo veníamos ejecutando	2
El IDU no se apropió del requerimiento y lo dejan en manos de los contratistas	1
El IDU no tiene en cuenta la Realidad de los Sectores a los Cuales les cobro Valorización	1
Falta que cumplan con la terminación del proyecto	1
No hay comunicación asertiva	1

Base: 51 menciones

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

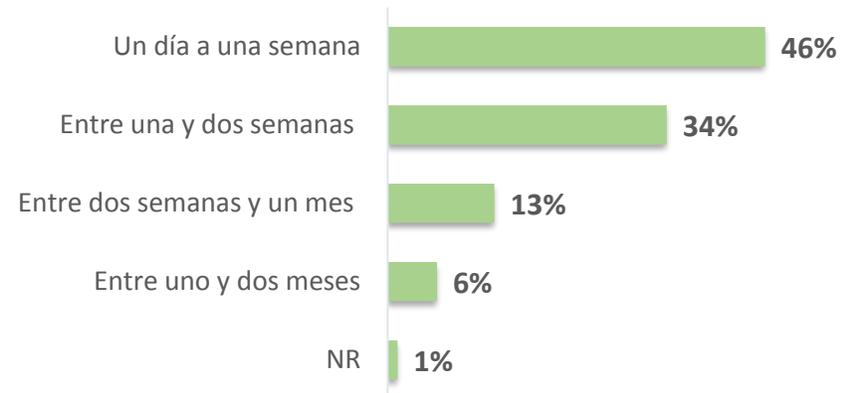
A nivel particular, ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



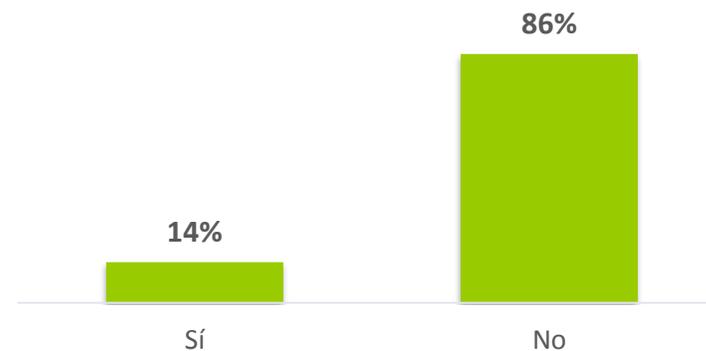
Base: 381 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 531 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 531 encuestas

---

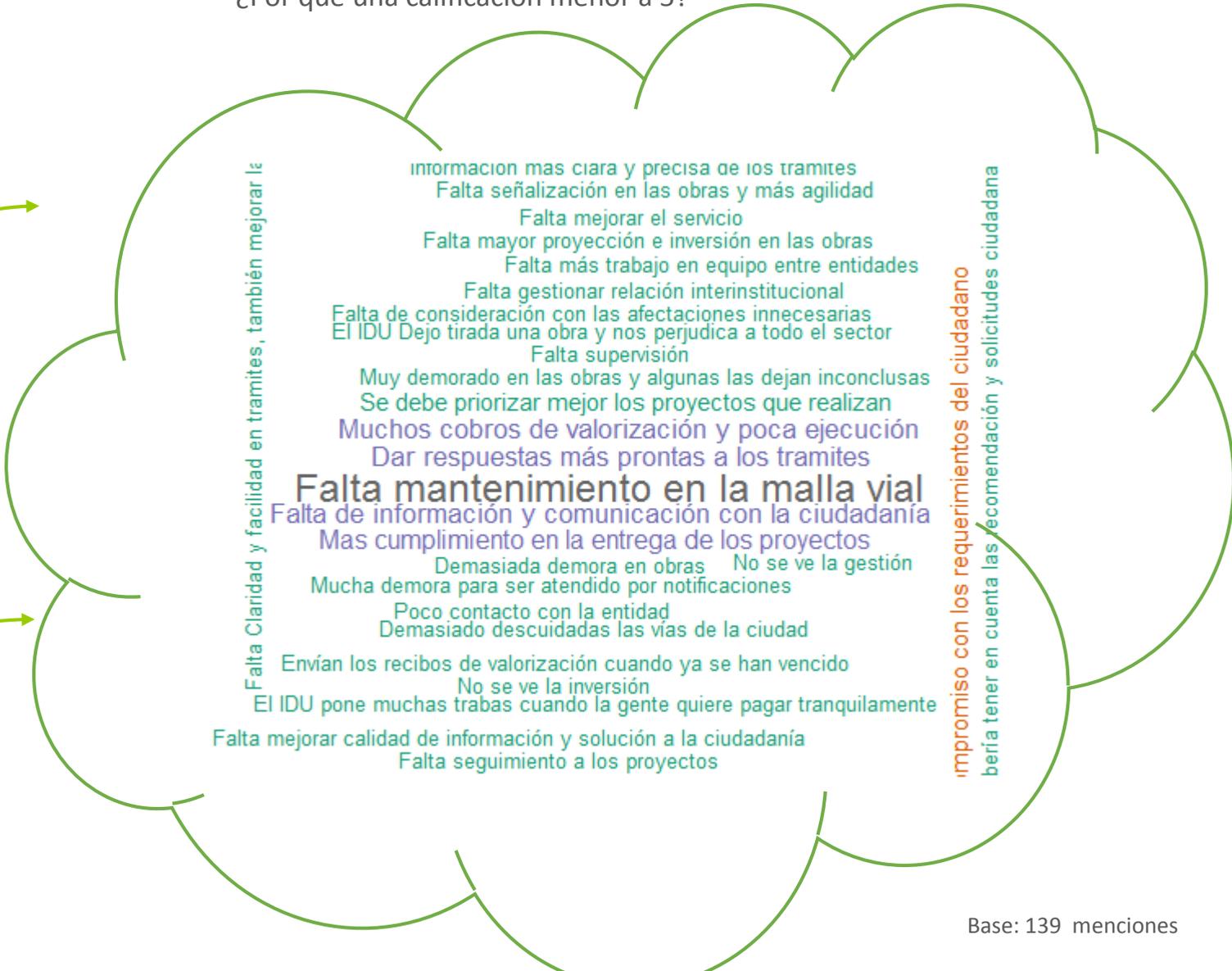
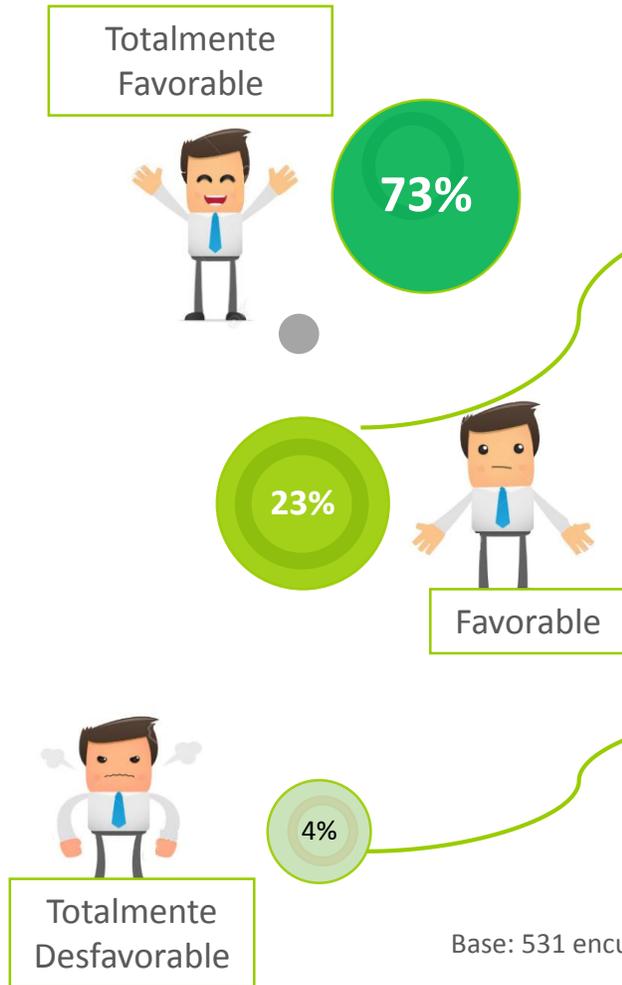
# Módulo Imagen IDU

---

# Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

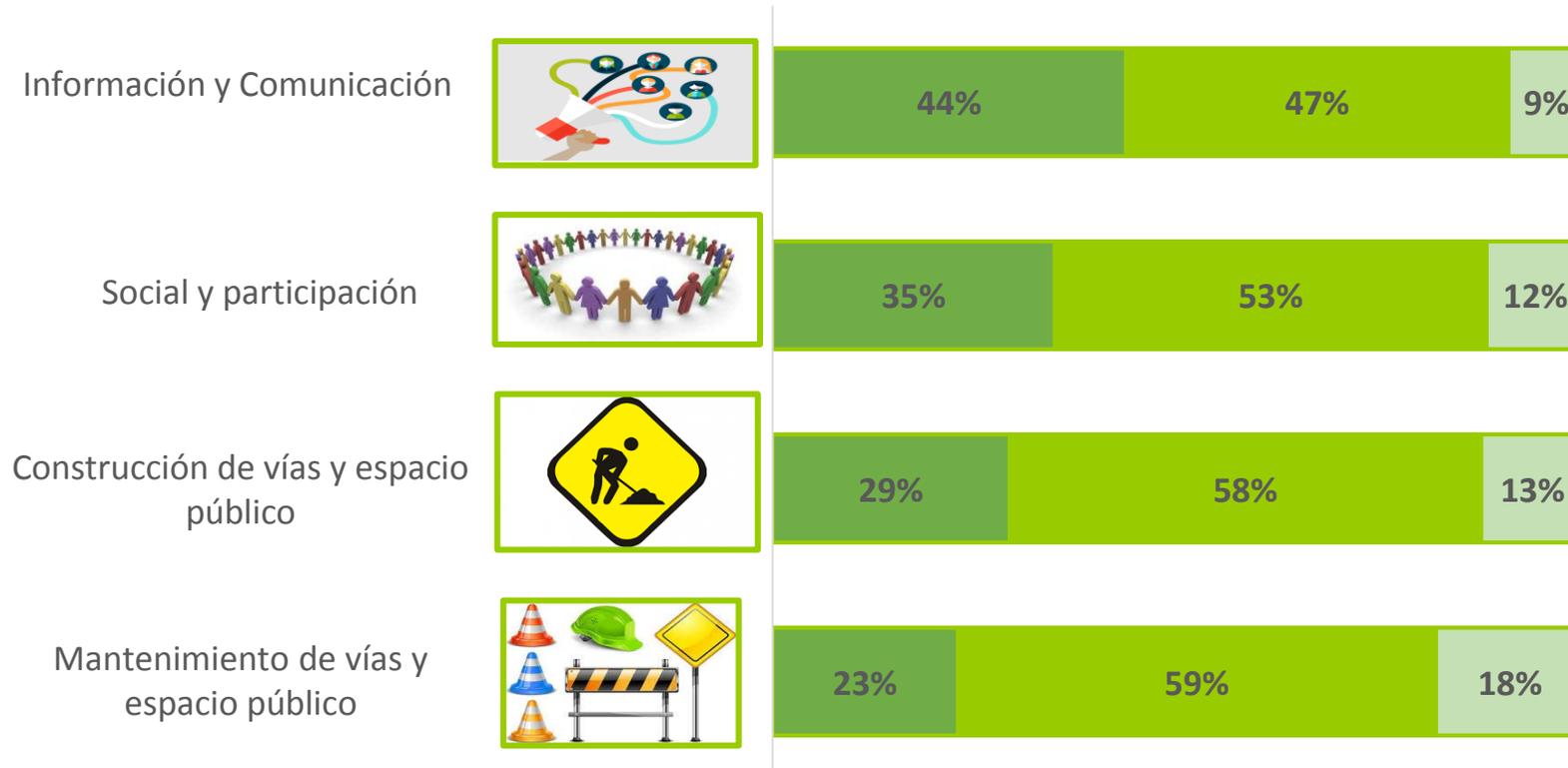
- ¿Por qué una calificación menor a 5?



# Módulo Imagen IDU

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 531 encuestas

---

# Sugerencias y/o Observaciones

---

# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Que sigan cumpliendo con los proyectos  
Felicitaciones muy buen servicio  
Es bueno que siguieran entregando siempre de forma virtual a paz y salvo  
Muy bien el servicio  
Bien el trámite  
**Excelente atención a través del canal telefónico**  
**Excelente servicio**  
Agradezco esta llamada pues me ha ayudado con mis dudas  
El contratista respondió satisfactoriamente por la afectación  
Muy bien haber congelado los pagos  
Muy bueno el trámite

Total: 23 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Socializar los proyectos presencialmente y no por volantes  
Se necesita mantenimiento de andenes en el sector de Cedritos  
Mejorar y cumplir con los términos establecidos de entrega  
Mejorar la ciudad y adecuarla para las personas con discapacidad  
Mejorar la adecuación de espacio público en la ciudad  
Mantenimiento al espacio público del barrio Verbenal por que están deterioradas  
Los ciudadanos si son perjudicados por las obras no tienen por qué pagar ningún valor  
El lote lo tienen de botadero de basuras y el mal olor les está afectando a todos  
Dar continuidad a las obras  
Cumplirle al ciudadano  
Que se vea la ejecución de las obras  
Cuando se ejecuten proyectos en las localidades primero miren que no afecten el comercio  
Mucha demora en los proyectos  
**Arreglo de malla vial**  
Coordinar bien cuáles son los predios cercanos a donde se van a realizar las obras  
Los contratistas respondan por los daños  
No terminaron el proyecto y tiene afectado a los ciudadanos  
Demasiado preocupada por el avance de la obra, está detenida  
Estoy en la espera de la otra acta de vecindad  
Mejorar el cumplimiento de los proyectos  
Mejorar el Seguimiento a los Materiales que utilizan los contratistas  
Mejorar la participación de los ciudadanos en las reuniones  
Mejorar los tiempos de ejecución de los proyectos  
No duren 4 años en la construcción de un andén  
Realizar campañas de cultura ciudadana alrededor de los proyectos  
Solucionar el inconveniente que no le dejaron ingreso al garaje dejaron unas escaleras y mucha humedad

Total: 85 menciones

# Sugerencias y/o Observaciones

## Sugerencias con respecto al trámite

Tener un buen portal que pueda, responder pronto las inquietudes de los ciudadanos  
Trabajar mancomunadamente con las otras entidades para que den algún tipo de solución  
Queden solución, a estas PQRS porque afectan a la ciudadanía, y el IDU que es el encargado no da solución

Responder lo que se pregunta y solucionar como es  
Que trabajen mancomunadamente entre entidades y dar solución a los tramites  
Que sean claros sobre los trámites que se hacen  
Los correos que los ciudadanos dejan envíen a ellos las facturas de pago para cancelar oportunamente  
Que lleguen las facturas a la dirección correspondiente  
No hay una buena notificación de los Cobros  
Muy excesivos en los tramites mucho papeleo  
Hasta el momento no me ha llegado una respuesta al correo  
El IDU no remite a la entidad correspondiente como es el deber  
No dan soluciones efectivas  
Deberían atender a tiempo las PQRS

### Mejorar la página web

Falta más comunicación al ciudadano  
Brindar respuesta clara y concisa al tramite

### Recibo de valorización y el cobro

#### Agilizar las respuestas del tramite

#### Más atención al ciudadano

Demasiada demora en el tiempo de contestación de la llamada  
El servicio ofrecido muy bueno pero no me he podido contactar con las personas a las cuales me dirigieron  
Mas cumplimiento a los requerimientos  
Más publicidad , sobre las obras y tramites que realiza el IDU,  
Mejorar el envío a tiempo de las cuentas de cobro, uno no debe estar solicitándolas  
Para los ciudadanos de la tercera edad es muy complicado el manejo de las paginas virtuales  
Que los impuestos sean destinados al mantenimiento de los proyectos  
Que ojala entre entidades colaboraran con la solución a los requerimientos de los ciudadanos  
Que se trabaje de la mano con otras entidades para dar solución a los requerimientos  
Que solucionen lo de las facturas ya que voy a seguir presentando el mismo problema todos los meses con las facturas  
se necesita mucha tramitología para hacer un intervención a el espacio publico  
Sigue esperando el reembolso del dinero del embargo que le realizaron  
Solicito que al pedir cuentas de cobro por internet se envíen como las habíamos acordado

---

# 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
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU.	531	501	94.35%	89.3%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad.	381	323	84.78%	78.57%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad.	523	382	73.04%	32.66%

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.

