

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

Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el Punto IDU, durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2020.

Tamaño de muestra: 196 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

| Canal de Atención | Tamaño de muestra |
|-------------------|-------------------|
| Presencial | 124 |
| Telefónico | 37 |
| Virtual | 35 |
| Total | 196 |

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.

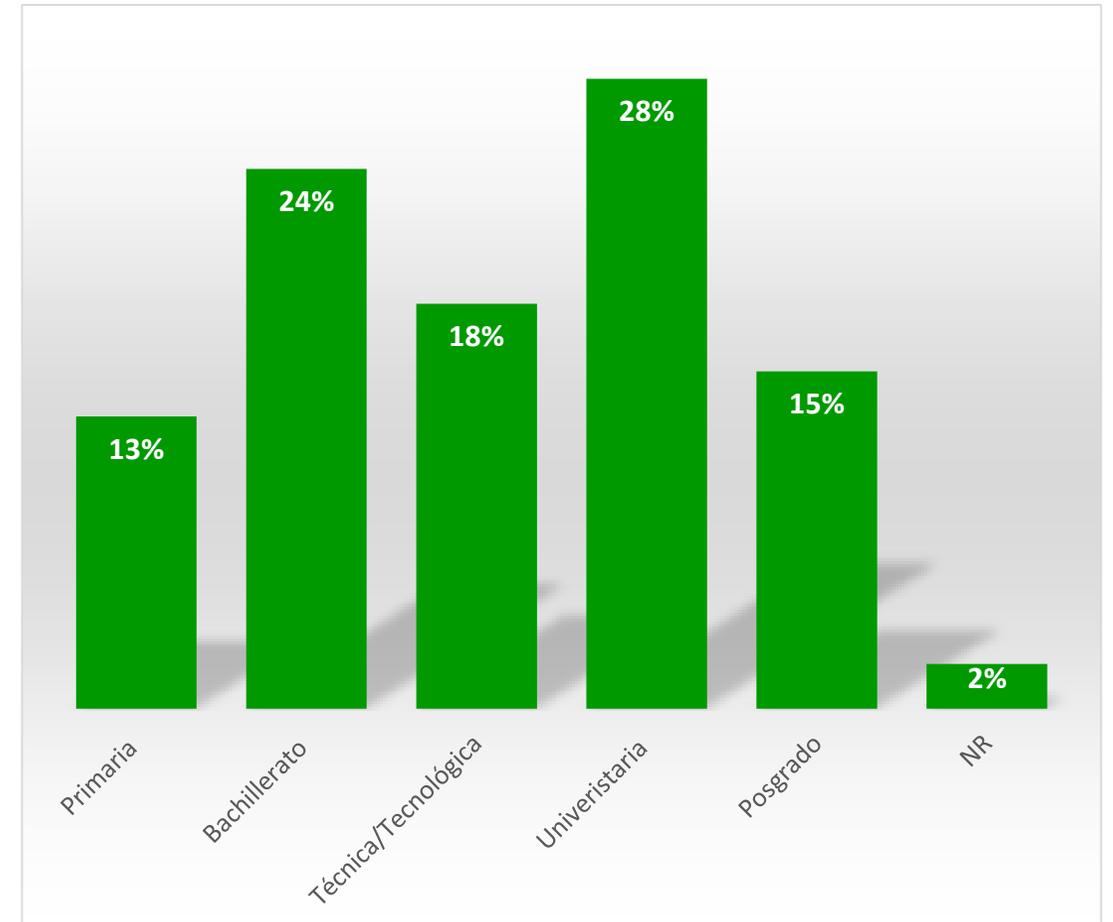
Caracterización del Encuestado

Caracterización del Encuestado

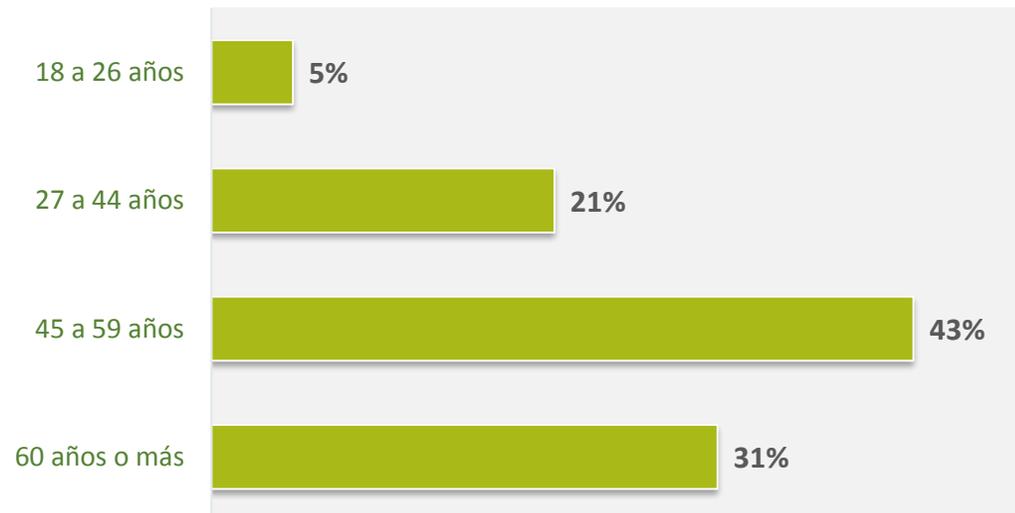
Sexo



Nivel educativo



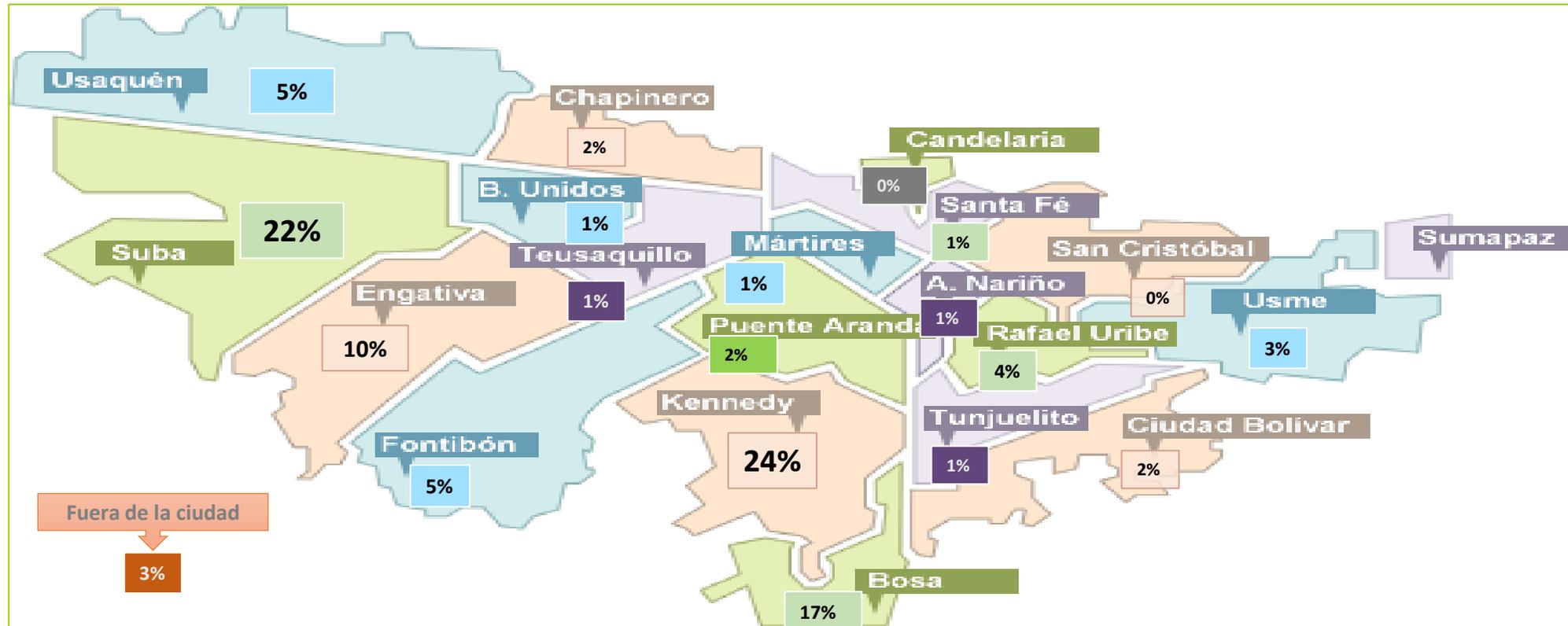
Edad



Base: 196 encuestas

Caracterización del Encuestado

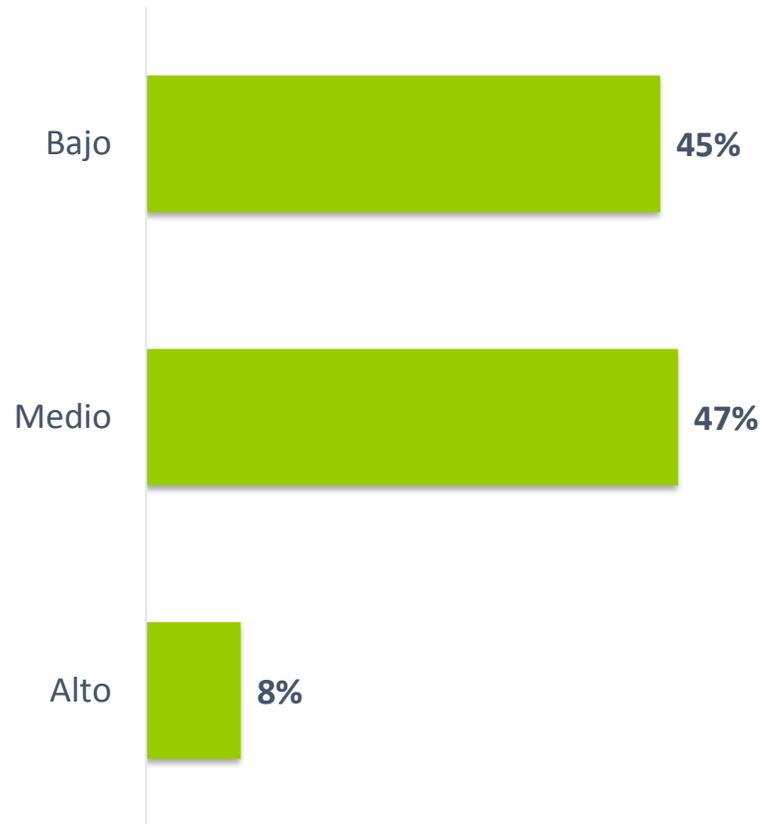
¿En qué localidad vive?



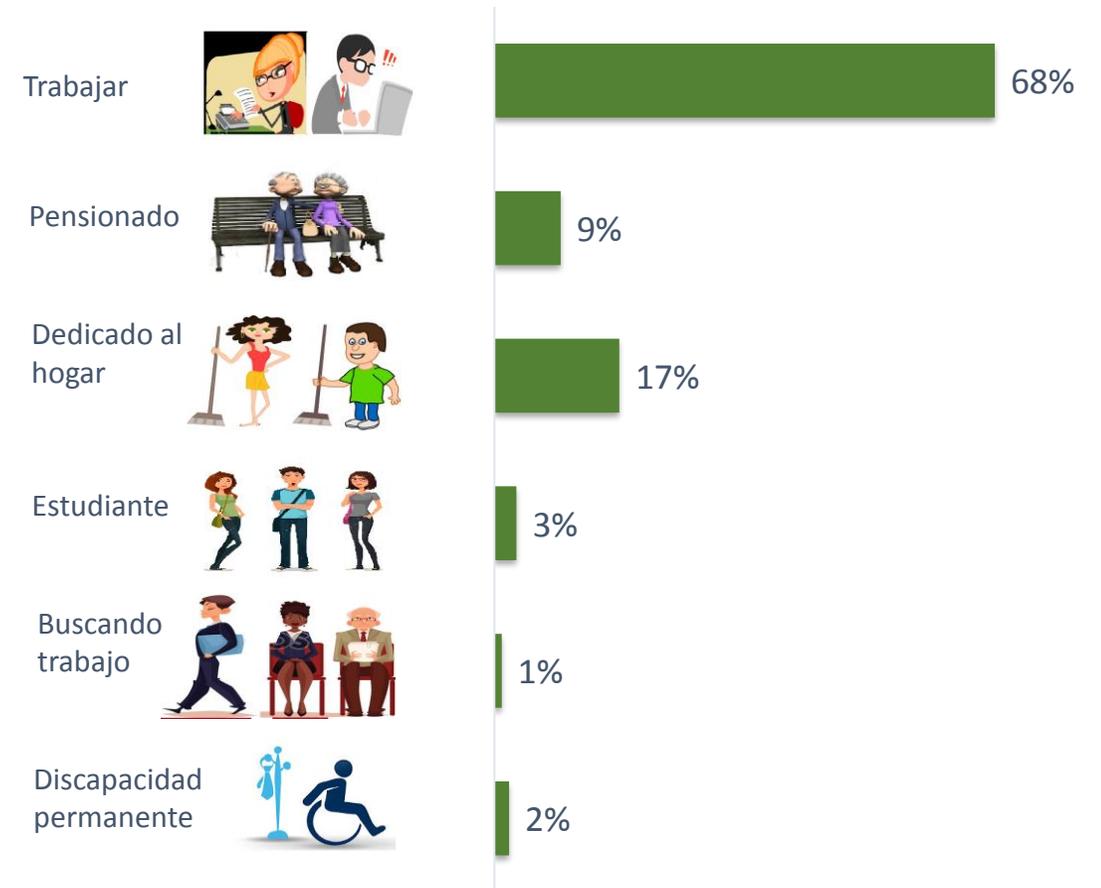
Base: 196 encuestas

Caracterización del Encuestado

Estrato socioeconómico

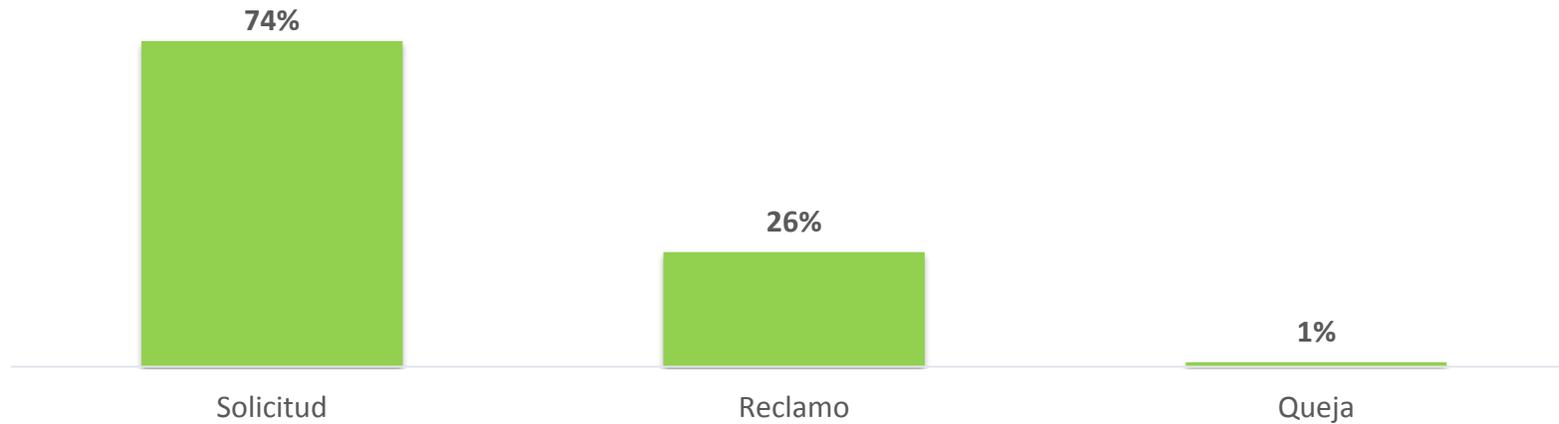


Ocupación



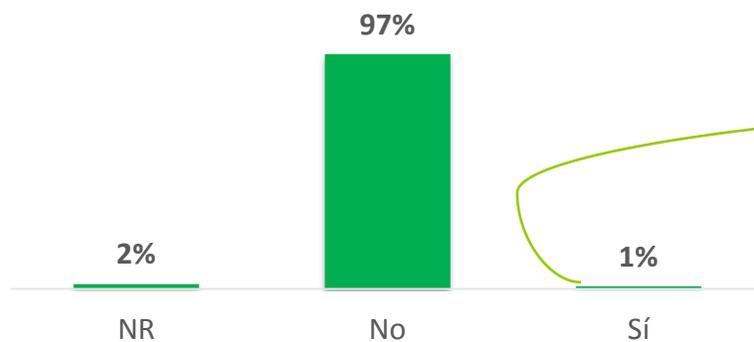
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento:



Base: 196 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 196 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

| Discapacidad | Total personas |
|--------------|----------------|
| Motriz | 1 |
| Visual | 1 |

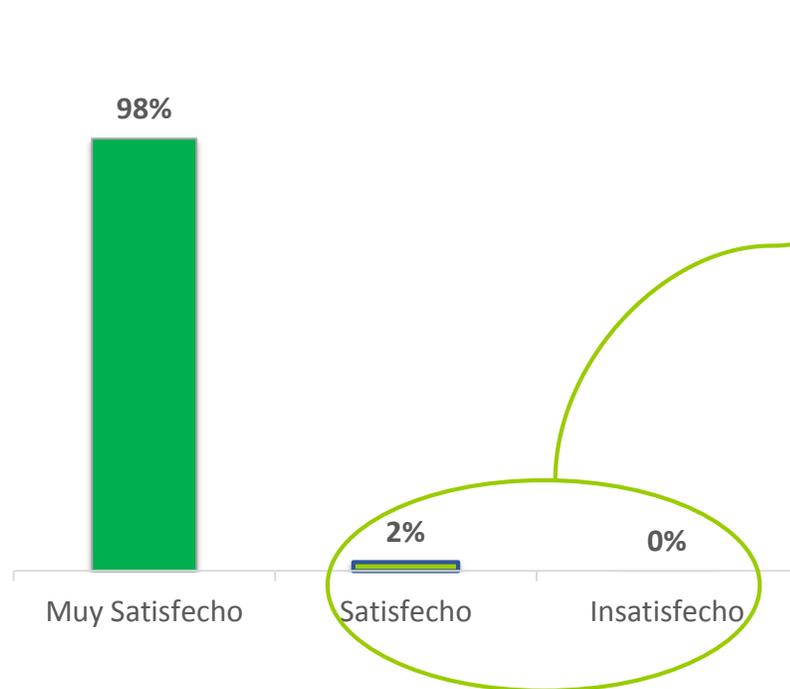
Base: 2 encuestas

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?*

- Satisfacción General



Base: 124 encuestas

* Aplica solo para los canales presencial y escrito.

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

| Respuesta | Número de menciones |
|---|---------------------|
| Realizo el requerimiento en la vivienda | 4 |
| Dentro del proyecto realizo el requerimiento | 1 |
| El requerimiento lo realizo en la reunión realizada en el salón comunal del barrio Costa Rica | 1 |
| Es muy retirado el punto IDU | 1 |
| Mejorar la atención de funcionarios del punto IDU | 1 |
| Realizaron la inquietud en una reunión en un salón comunal de la localidad de suba | 1 |

Base: 9 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU



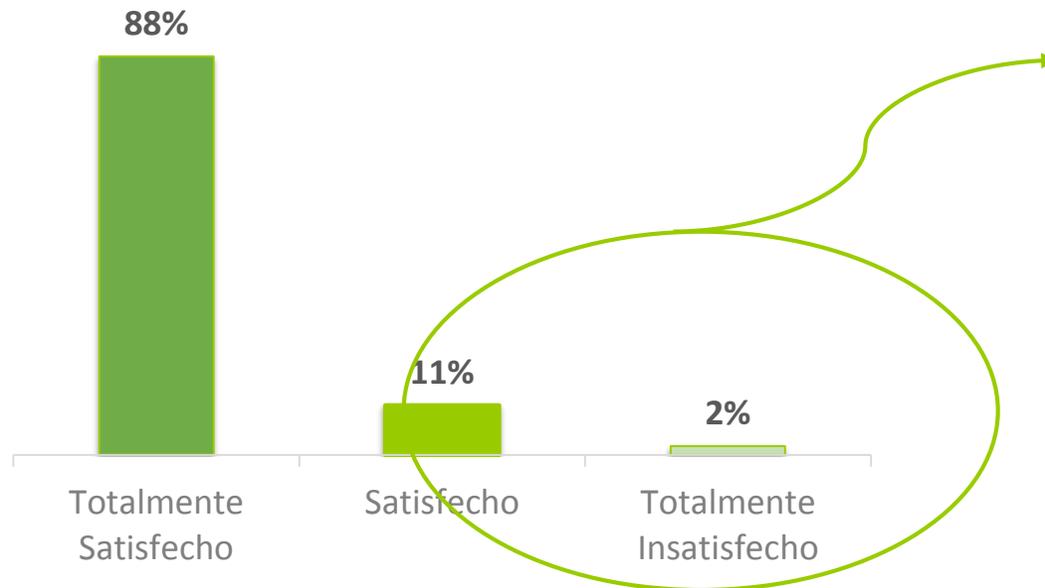
Base: 124 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto IDU

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto IDU

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

- Satisfacción General



Base: 161 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

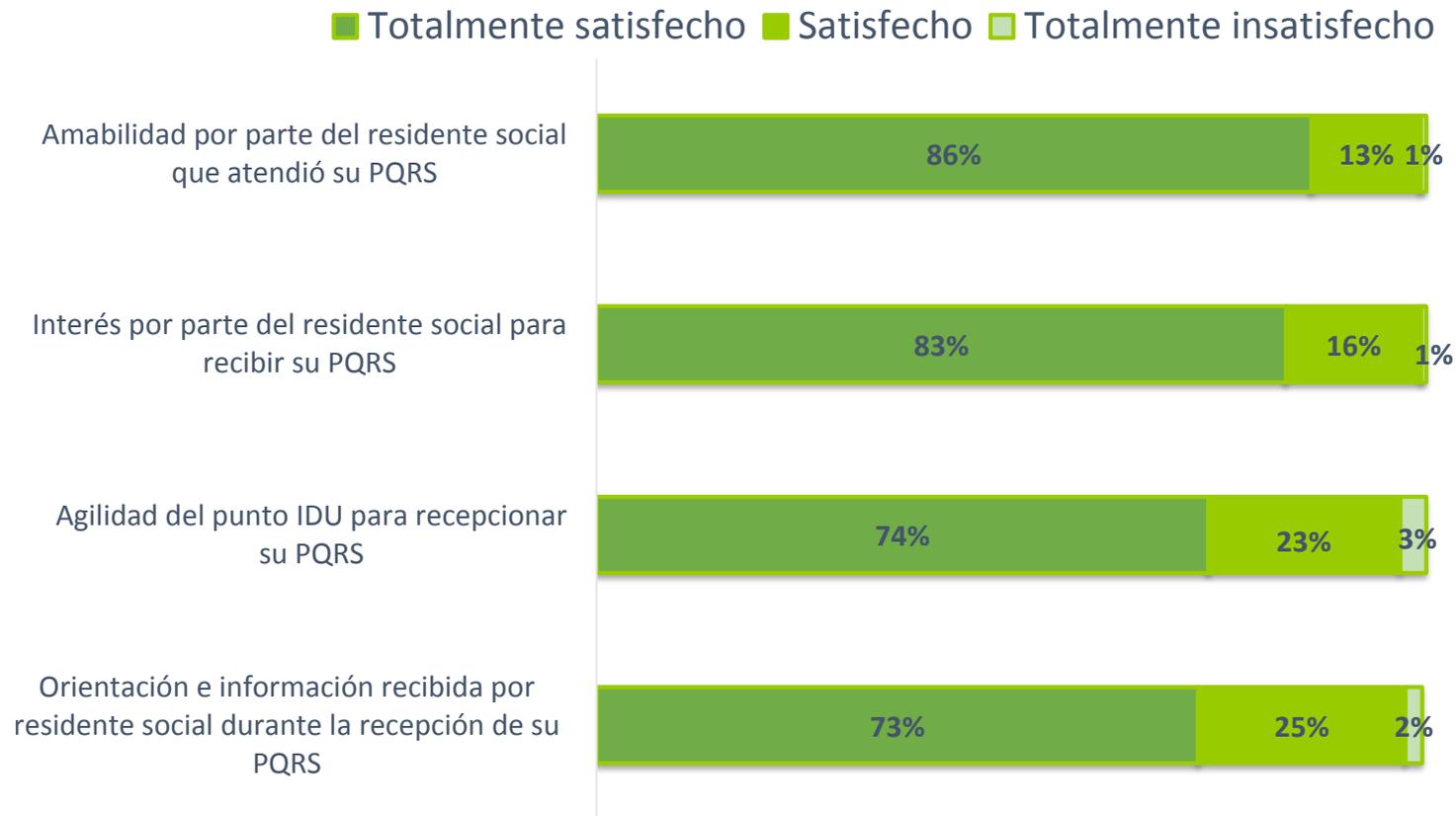
| Respuesta | Número de menciones |
|--|---------------------|
| No fueron claros en la respuesta | 2 |
| Hacen las cosas mecánicamente siguiendo una línea porque al final no se tiene solución | 1 |
| El personal que revisó la casa no es idóneo | 1 |
| Falta de interés | 1 |
| Falta de profesionalismo en la atención | 1 |
| Falta información | 1 |
| Me sacaron del Punto IDU | 1 |
| Mucha demora para la respuesta | 1 |
| No han demostrado voluntad para ayudarles. | 1 |
| No hay soluciones efectivas a la comunidad | 1 |
| No me dan una respuesta después de 2 años de este problema | 1 |
| No me han solucionado nada | 1 |

Base: 13 encuestas

* Aplica solo para los canales presencial y telefónico.

Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

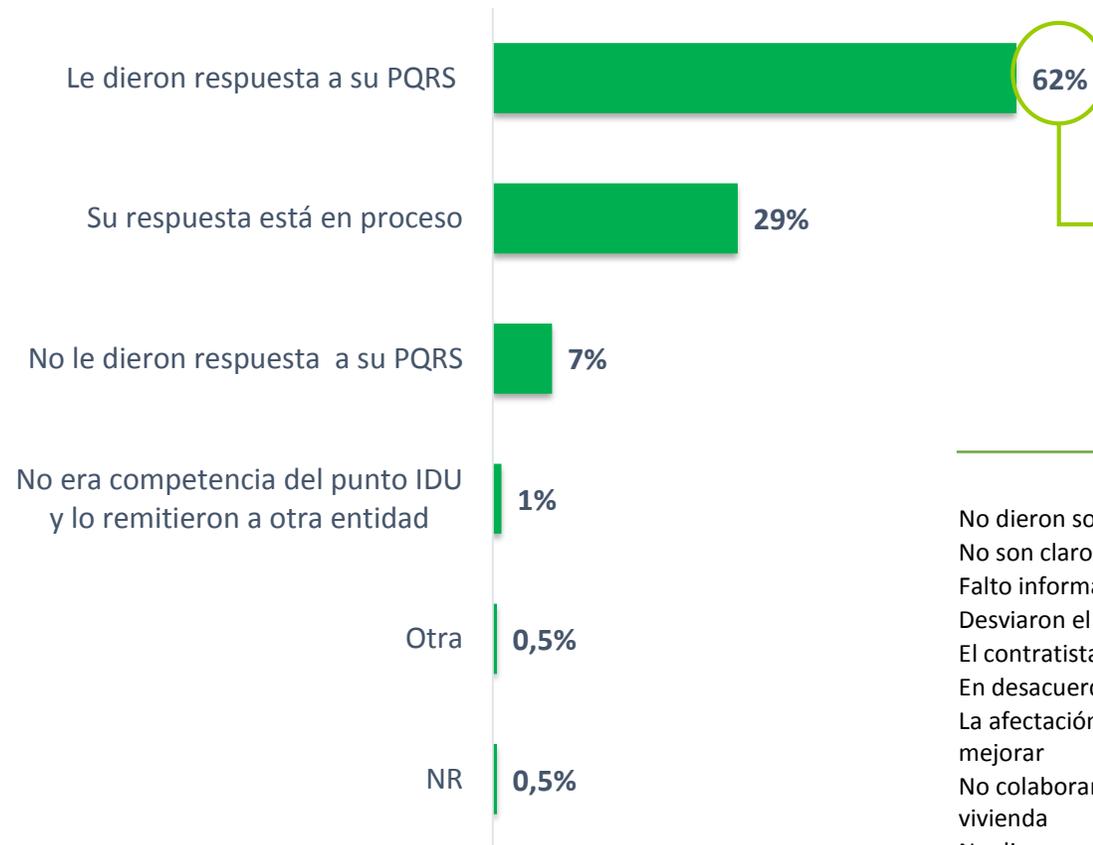


Base: 161 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

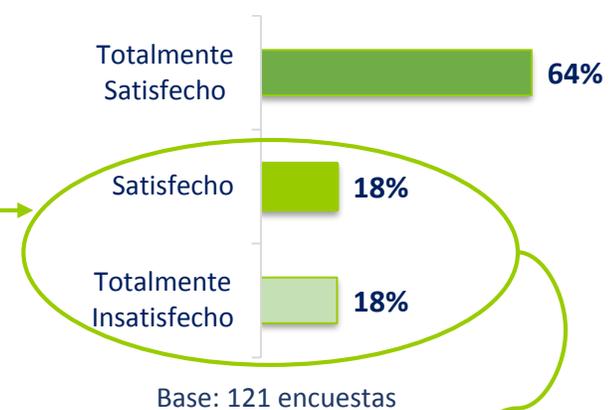
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 196 encuestas

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



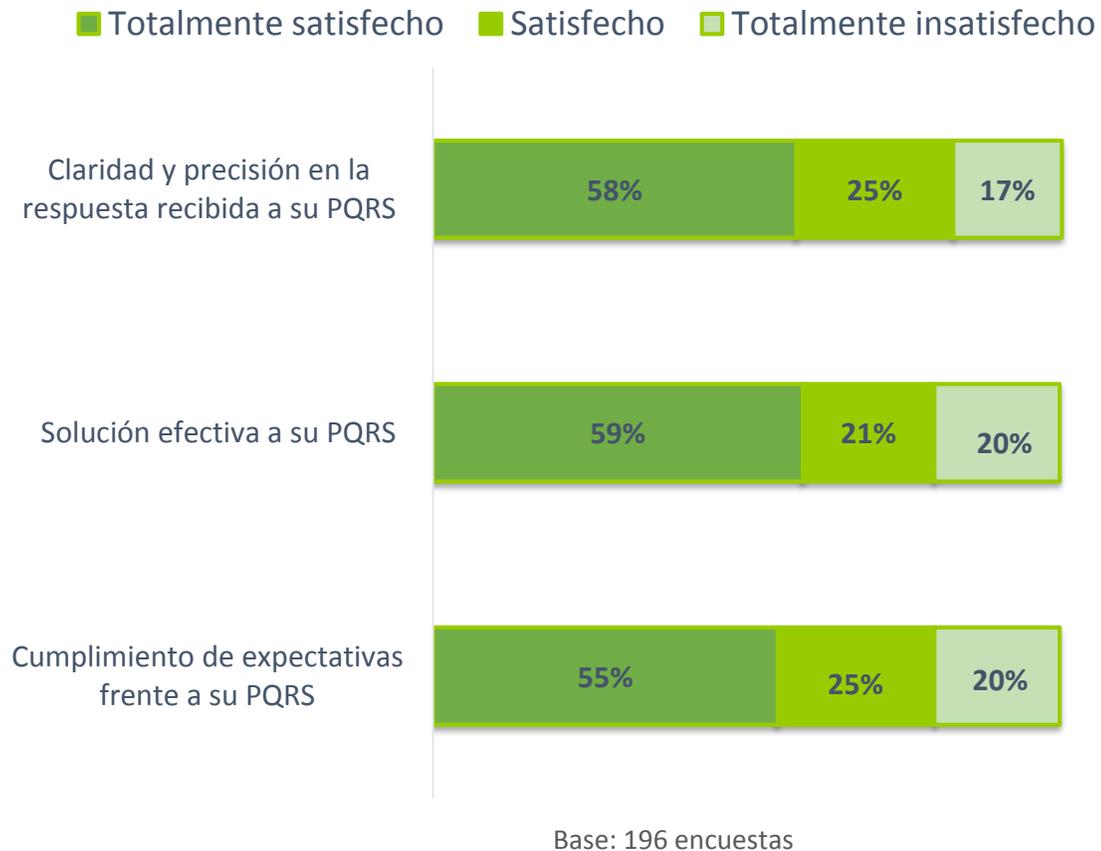
Base: 121 encuestas

| Respuesta | Número de menciones |
|--|---------------------|
| No dieron solución del tramite | 20 |
| No son claros en la respuesta | 7 |
| Falto información más precisa | 4 |
| Desviaron el sentido de la pregunta | 1 |
| El contratista no responde y se seguir presentando las afectaciones. | 1 |
| En desacuerdo con el concepto técnico | 1 |
| La afectación ha sido inmensa y el contratista no hace nada por mejorar | 1 |
| No colaboran con un requerimiento esencial para el ingreso a la vivienda | 1 |
| No dieron una información clara que me dirigiera al IDU | 1 |
| Sigue igual la situación con los trabajadores de control de tráfico | 1 |

Base: 38 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

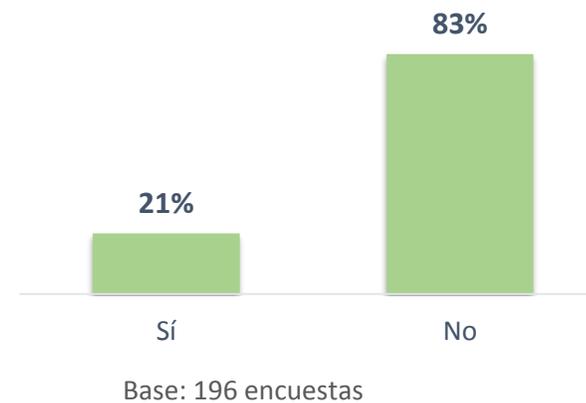
A nivel particular, ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



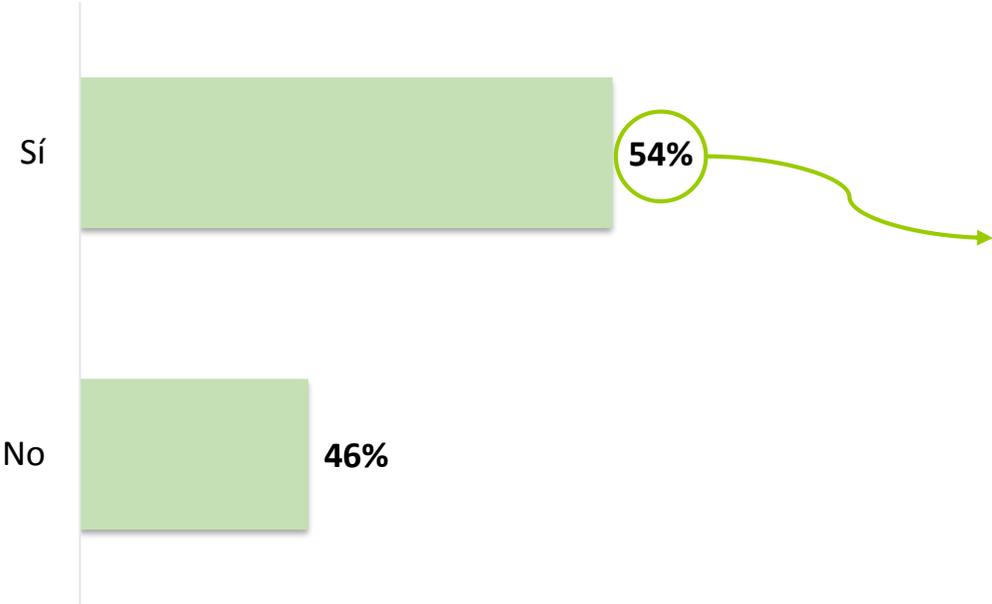
¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Módulo de Información del proyecto

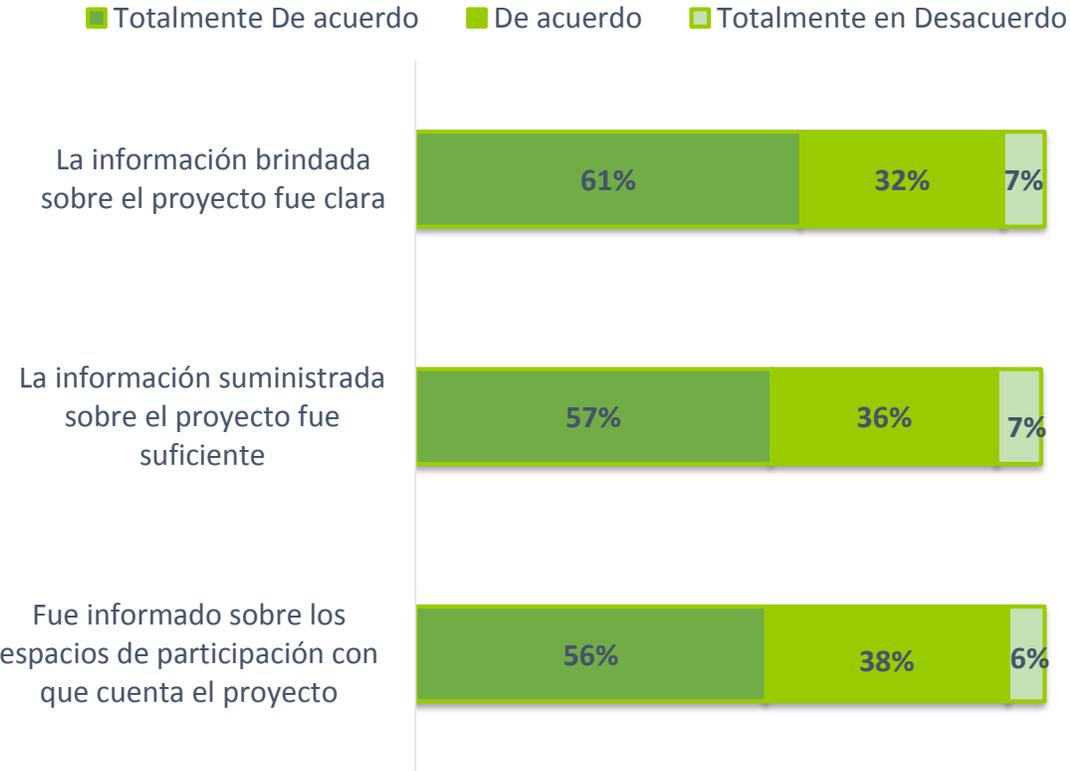
Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base:: 196 encuestas

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

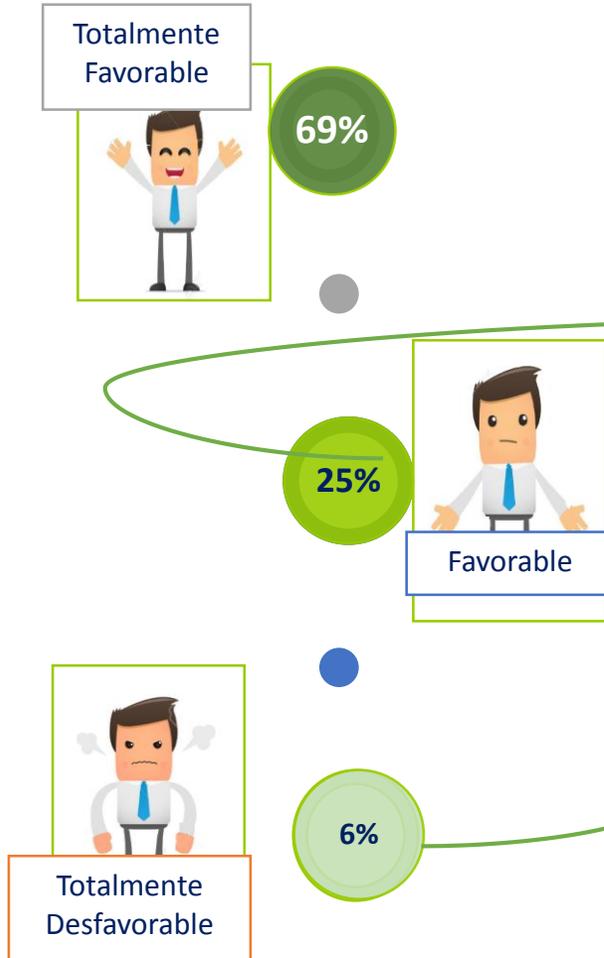


Base: 106 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 196 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

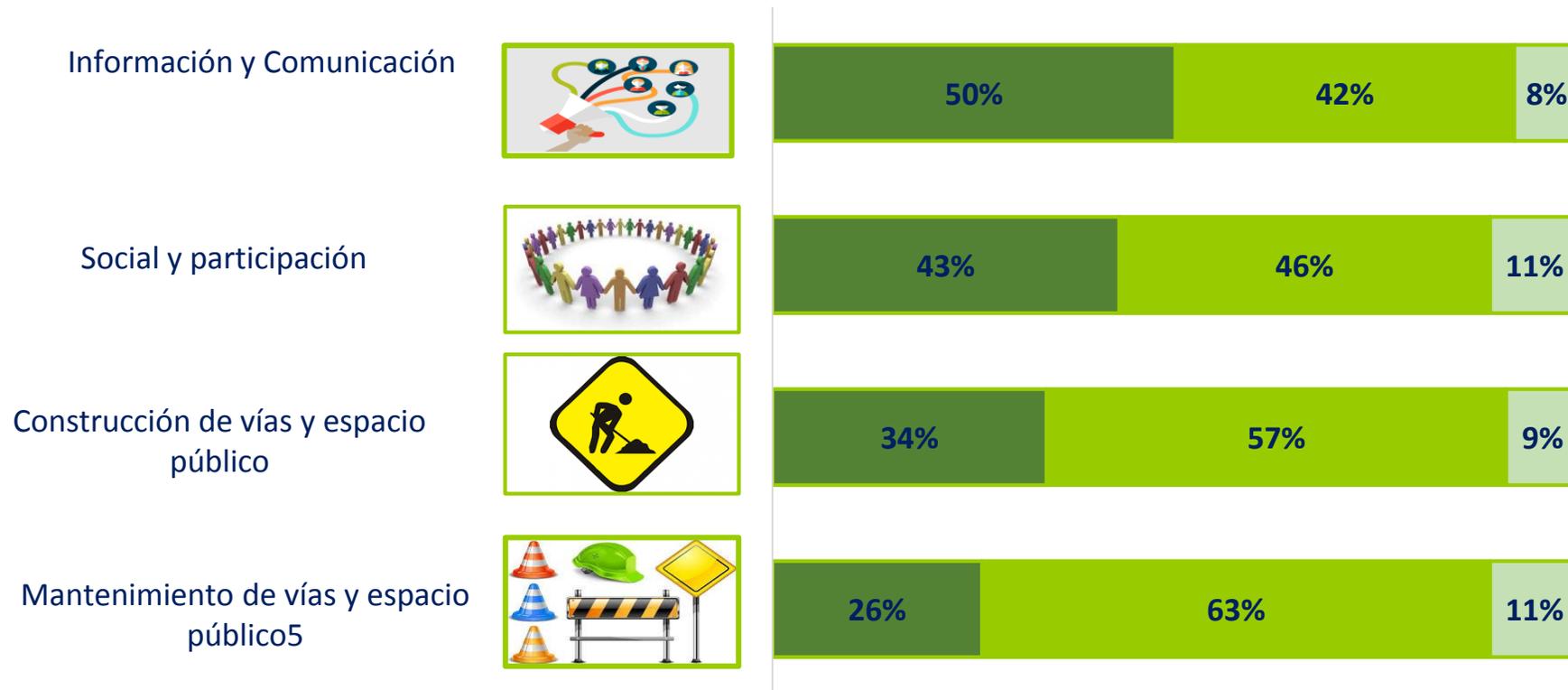


Base: 59 encuestas

Módulo Imagen IDU

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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho



Base: 196 encuestas

Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Felicitaciones
Muy buen servicio
Excelente atención

Total: 10 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mas atención y comunicación al ciudadano
Mas información clara
No han dan solución
No han dado respuesta
Agilizar las respuestas

Total : 40 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Mas agilidad en los proyectos
Tener en cuenta al ciudadano
Falta mantenimiento de vias en la localidad
Daños causados por la obra
Mas seguimiento a los contratistas

Total: 75 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. | 90 | 88 | 98% | 67% |
| III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU. | 160 | 140 | 88% | 79% |
| IV.RESUESTA OTORGADA. | 121 | 77 | 0% | 58% |
| V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO. | 65 | 106 | | 58% |

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.

