Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los Trámites: Gestión Predial Cuarto Trimestre 2020





Ficha Técnica

Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el área de Gestión Predial al momento de interponer alguna PQRS mediante el canal telefónico.

Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante el canal telefónico, durante el tercer trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2020.

Tamaño de muestra: 81 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Telefónico	81
Total	81

Precisión y Confiabilidad: Margen de error del 5% con una confiablidad 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.

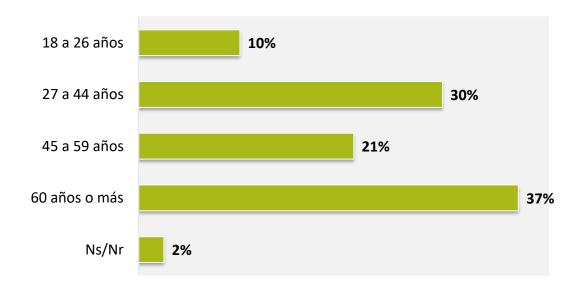
Período de recolección: Octubre-Noviembre-Diciembre de 2020.



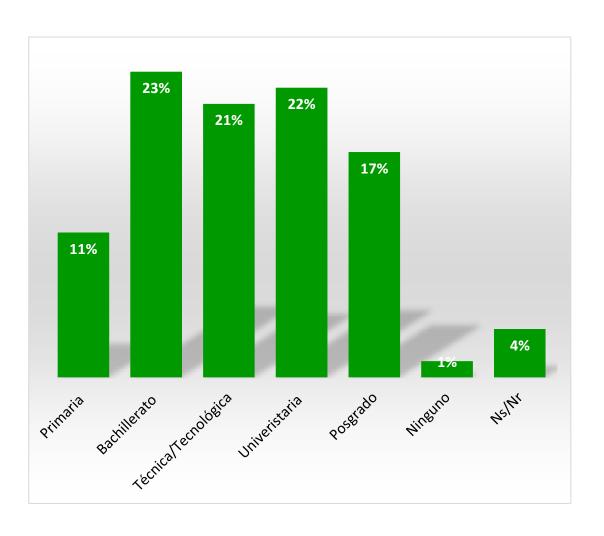
Sexo



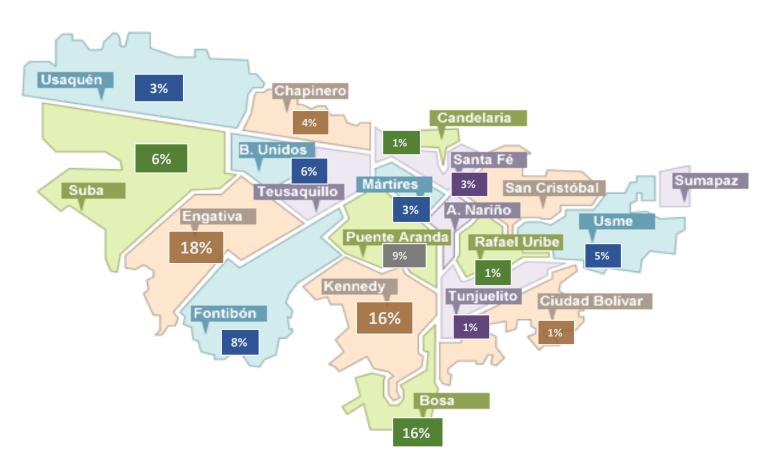
Edad

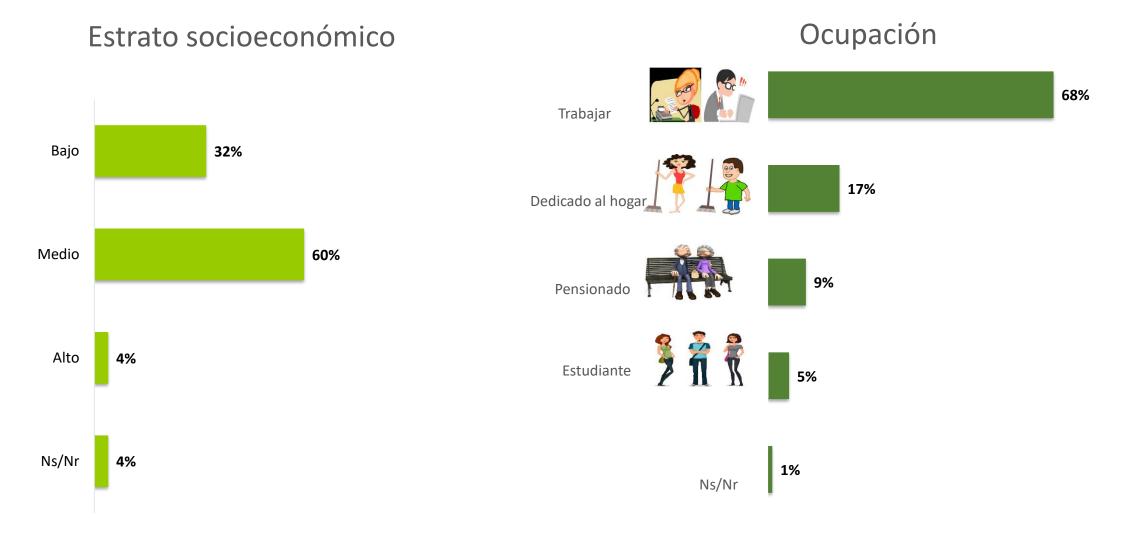


Nivel educativo



¿En qué localidad vive?



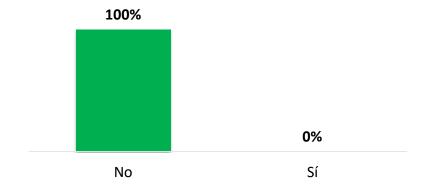


Tipo de requerimiento

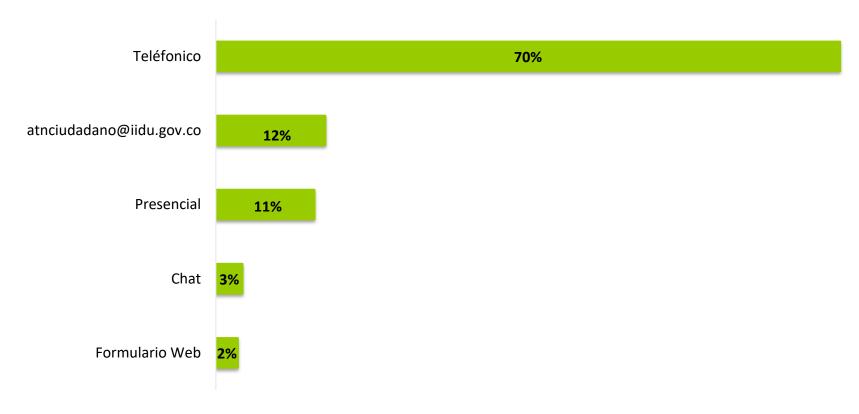


Base: 81 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



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:



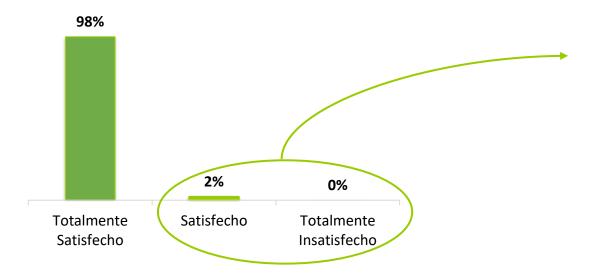
Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido



Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

Satisfacción General



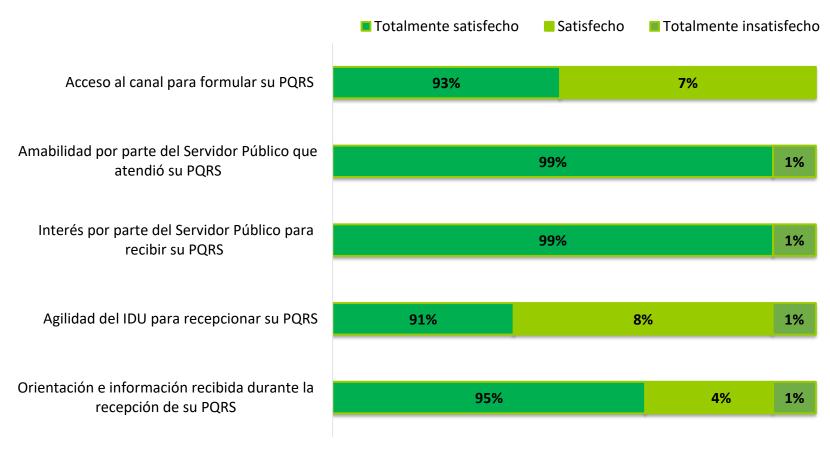
Base: 81 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Me toco llamar dos veces para que me dieron solución	1
Se demoran para contestar	1

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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



Módulo Imagen IDU

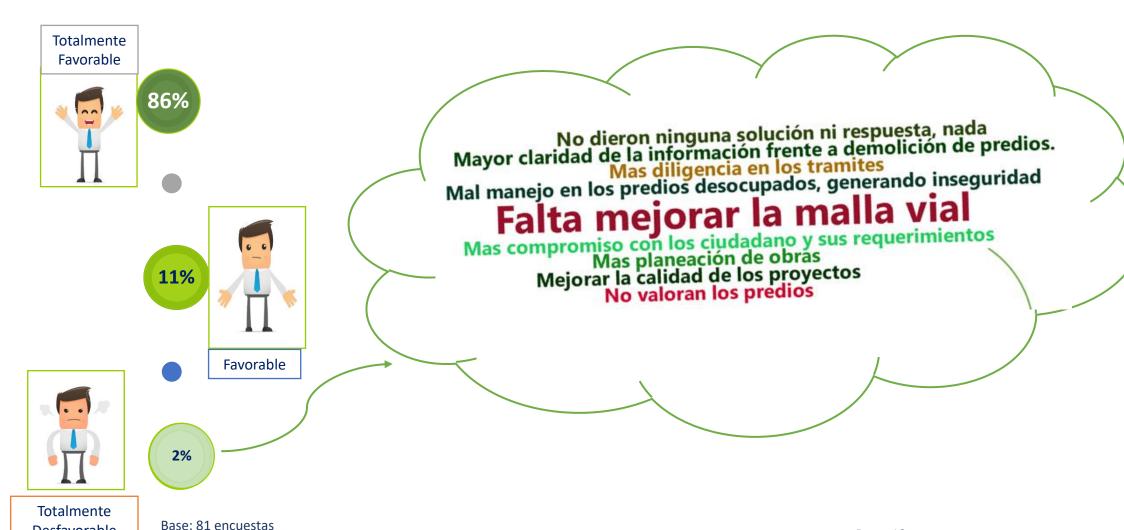


Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

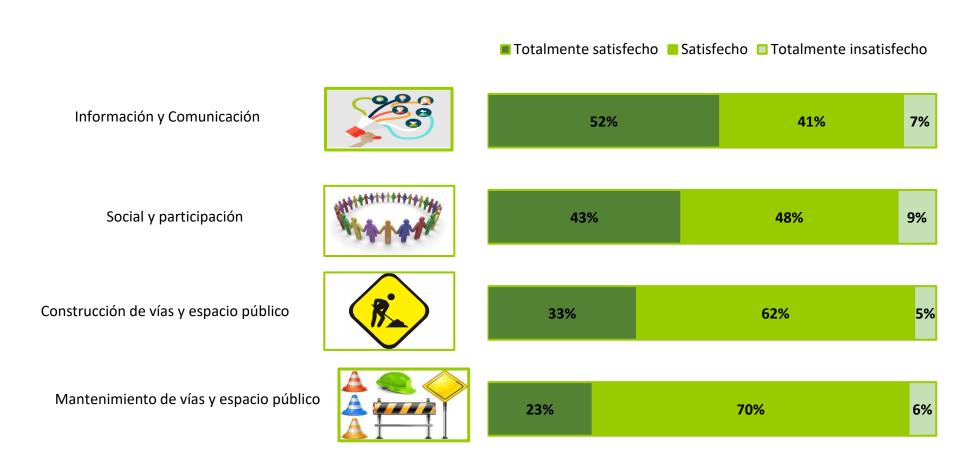
Desfavorable

¿Por qué una calificación menor a 5?



Módulo Imagen IDU

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



Sugerencias y/o observaciones



Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Me dieron la información que buscaba Información clara y precisa El mismo día me dieron respuesta al tramite Buena atención Servicio Bueno el tramite Excelente atención, quede sorprendida Muy ágil el tramite

Total: 10 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Se requiere mas información frente a afectaciones de los predios y diseños de los proyectos Mas comunicación con otras instituciones y sus proyectos La cicloruta que pasa por frente al edificio les afecta el ingreso de los vehículos y salida dar soluciones Falta más comunicación al ciudadano, sobre los proyectos antes de realizarlos y saber cuando empiezan las obras

Arreglo de vías

Los predios desocupados generan inseguridad No comunican a tiempo y no dan lo que en verdad vale el predio. Socializar mas los proyectos en las localidades

Total: 7 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Hacer llegar al correo el plano para realizar un estudio de afectación Avisar si el predio tiene o va tener alguna afectación vial Mas agilidad en la respuesta de los requerimientos Favor regirse por el protocolo de atención al ciudadano y respetar a los ciudadanos Brindar respuesta a lo que el ciudadano solicite Respuesta rapida

Total: 8 menciones

Indicador de Satisfacción



Indicador de Satisfacción

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS por el canal telefónico:

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	81	79	97.53%	95.3%	
	Indicador de satisfacción: 96.4%				
El índice de satisfacción general particular sobre el servicio recibio	•	mediar la calificació	n muy satisfecho fren	te a 6 ítems general y	

