

# Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Telefónica y Virtual Cuarto 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 (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2020.

**Tamaño de muestra:** 908 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	40
Telefónico	201
Virtual	667
<b>Total</b>	<b>908</b>

**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:** Octubre-Noviembre-Diciembre de 2020.

---

# Caracterización del encuestado

---

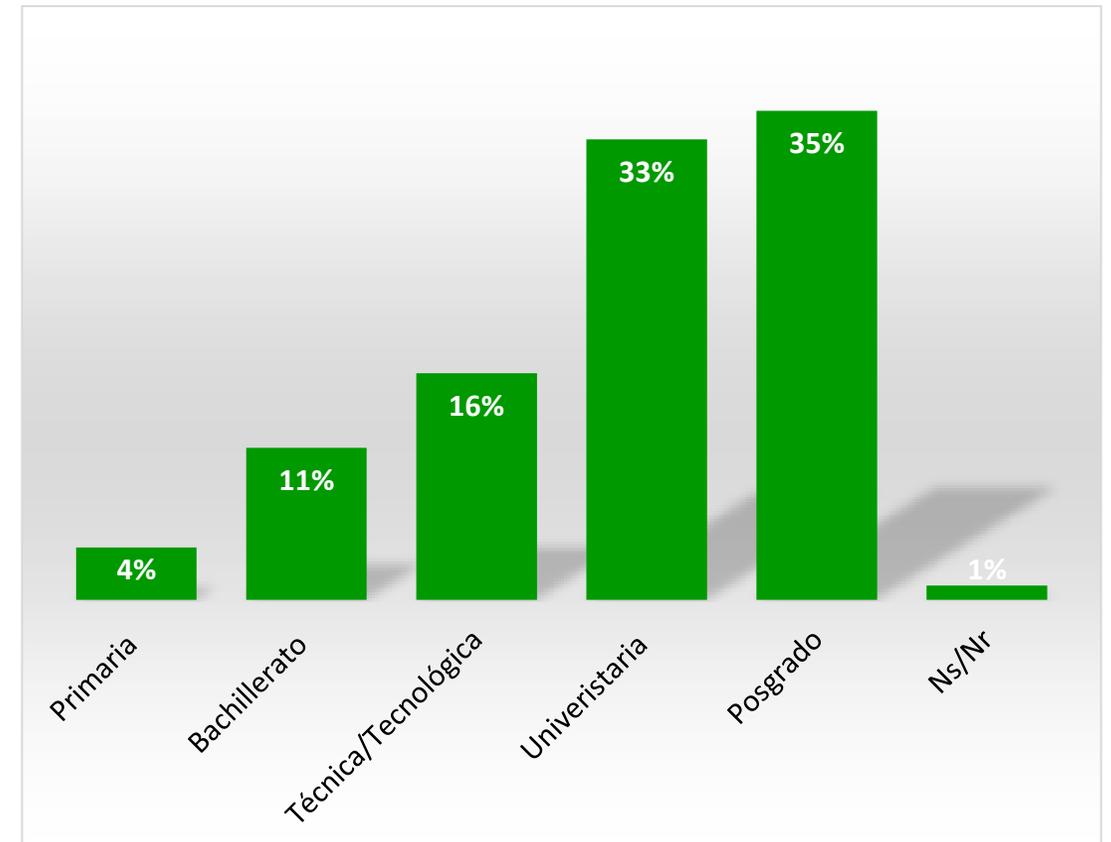
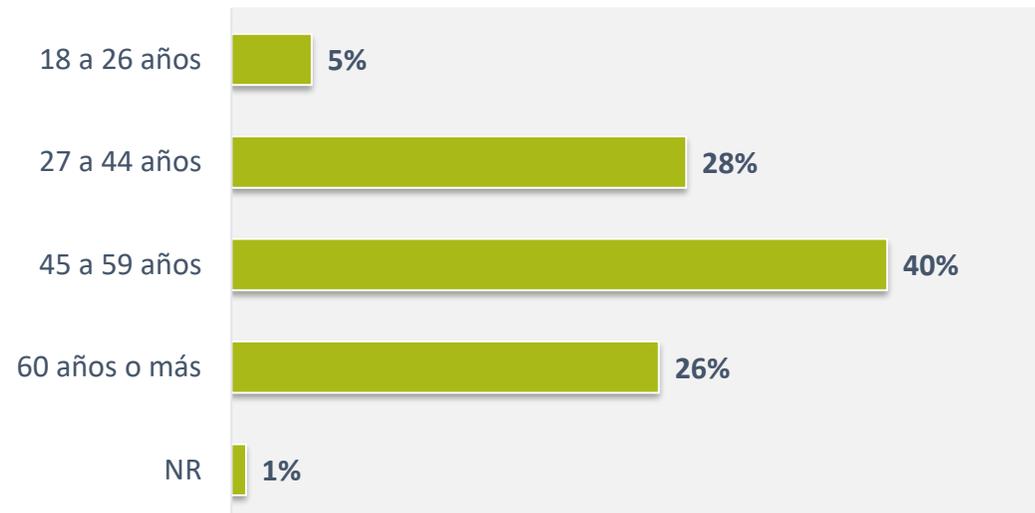
# Caracterización del encuestado

## Sexo



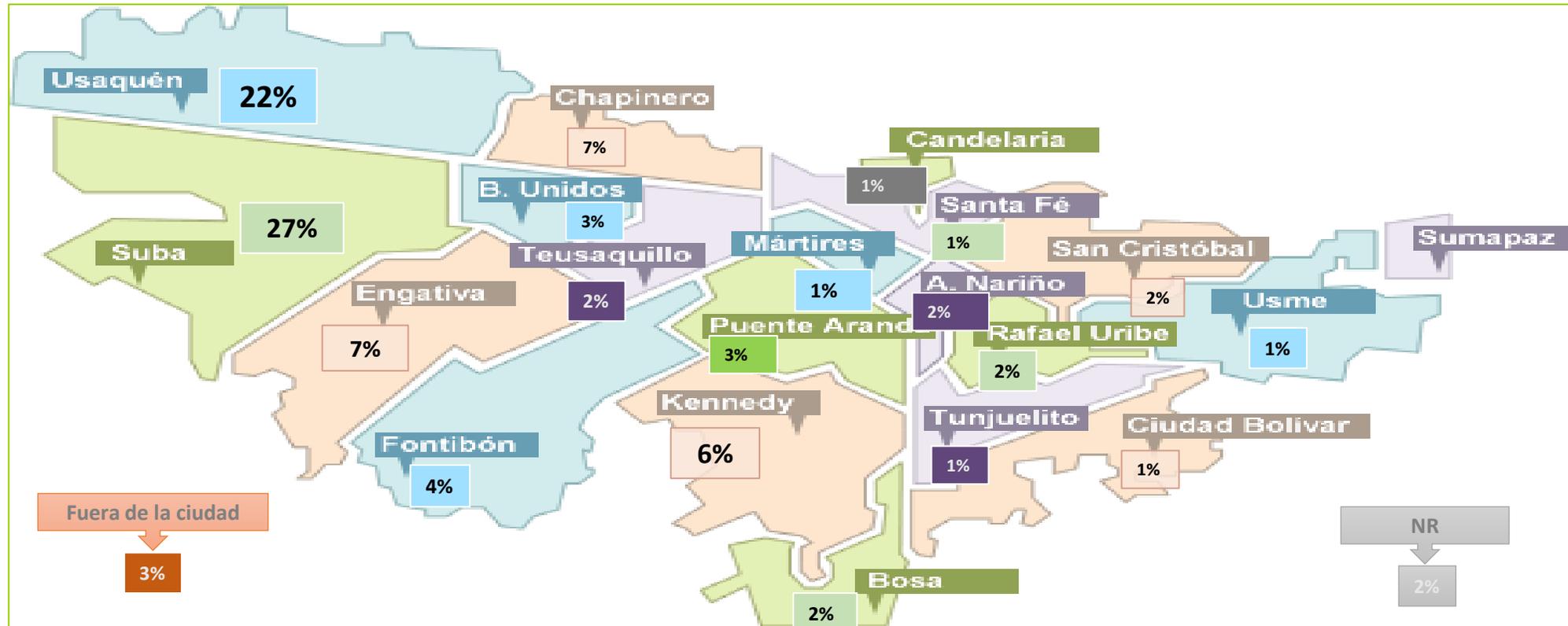
## Nivel educativo

## Edad



# Caracterización del encuestado

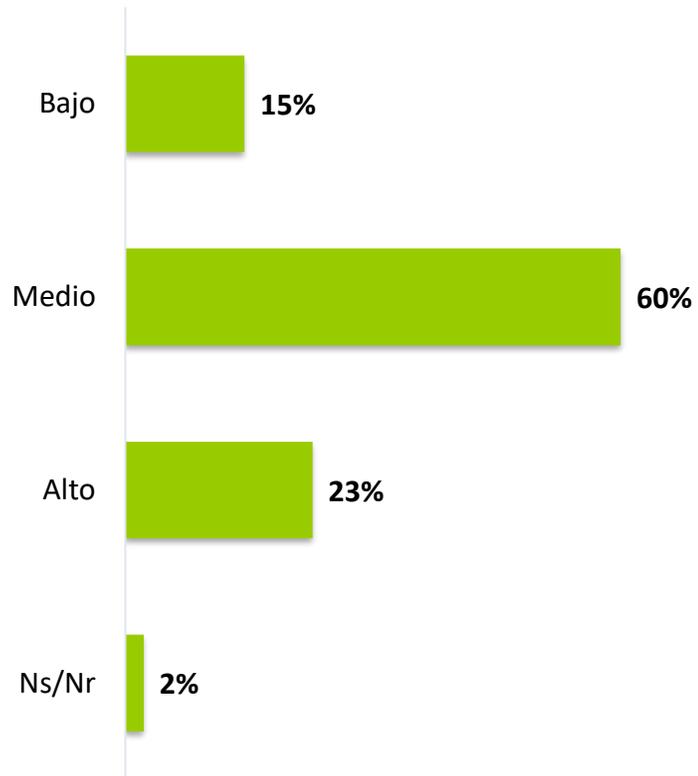
¿En qué localidad vive?



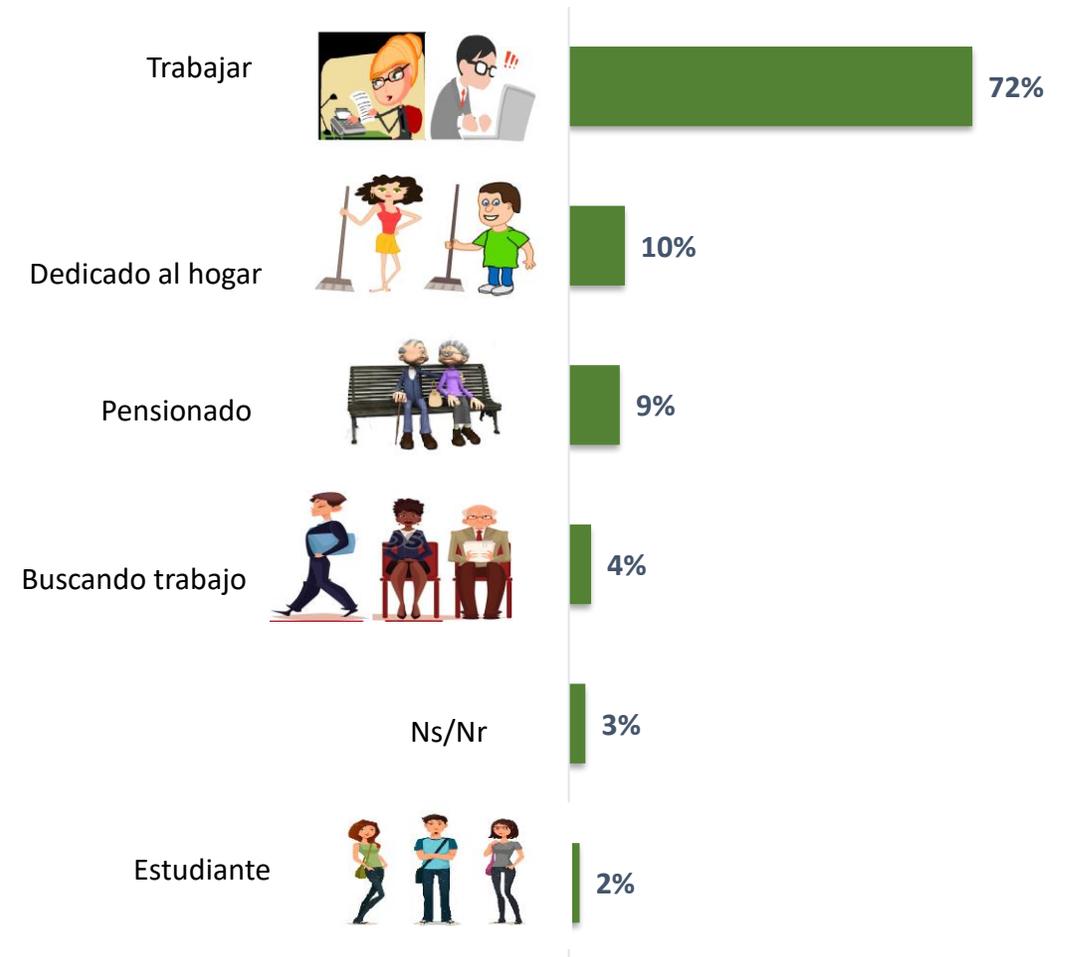
Base: 908 encuestas

# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico

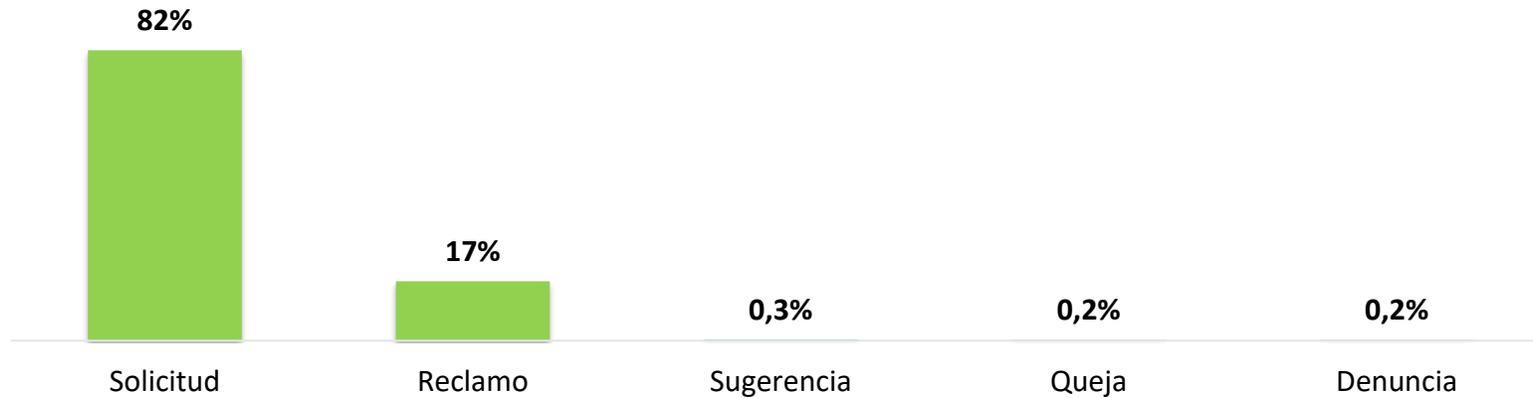


## Ocupación



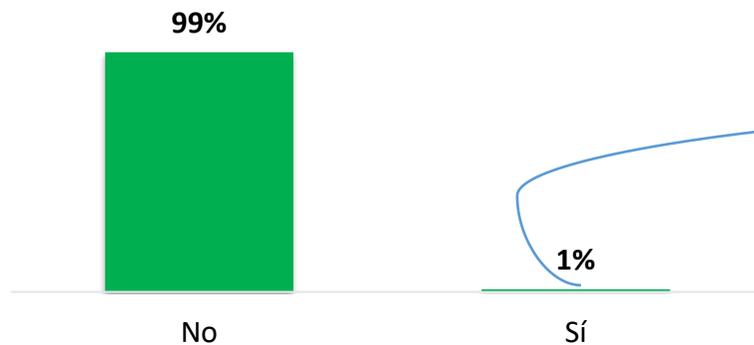
# Caracterización del encuestado

## Tipo de requerimiento



Base: 616 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 608 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	2
Motriz	1

Base: 3 encuestas

---

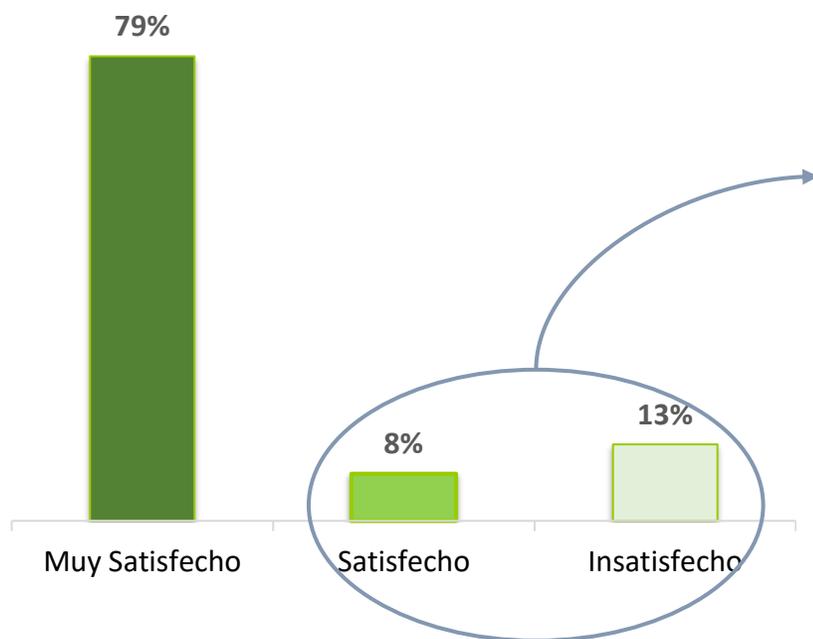
# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

---

# 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: 908 encuestas

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

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

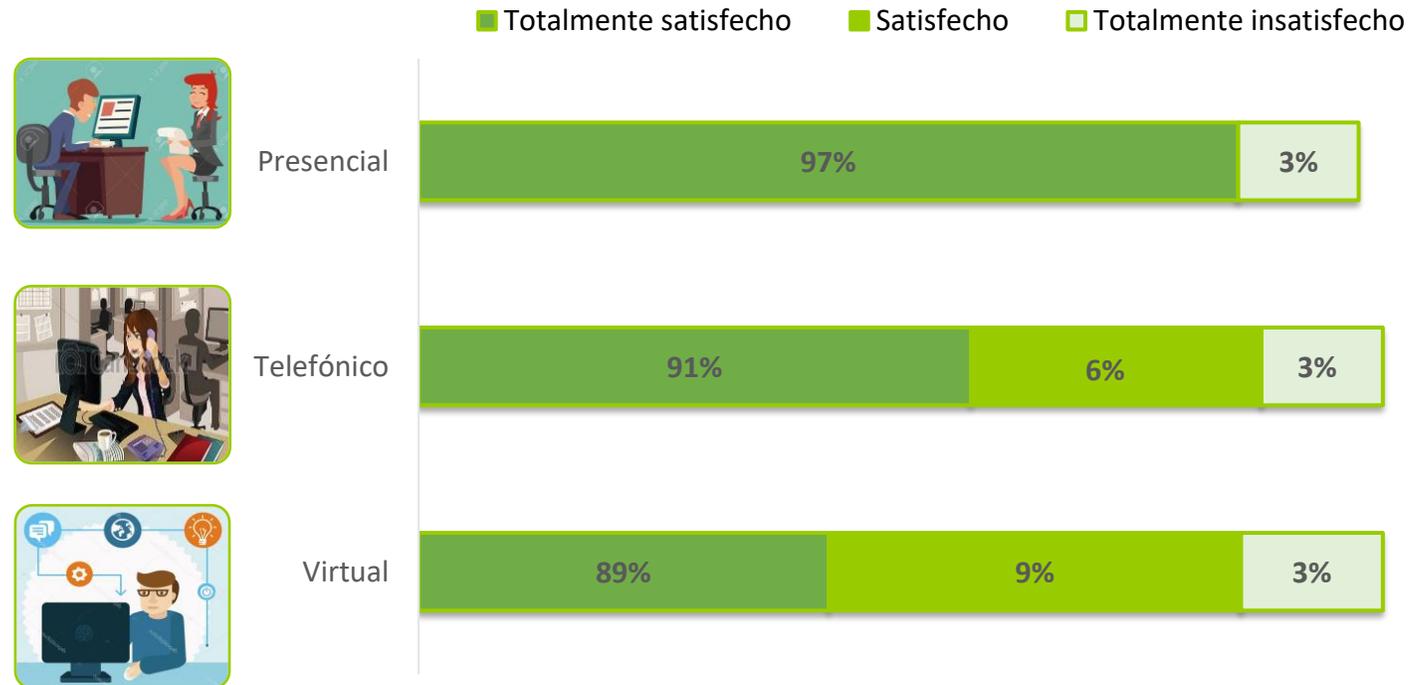
Respuesta	Número de menciones
Muy difícil el ingreso a la página	20
Mas agilidad en solucionar el requerimiento	11
Muy demorados en la atención	7
No hubo una respuesta clara	5
El acceso al canal telefónico muy malo	1
Falta mas datos e información	1
Mala la recepción que recibí mi solicitud	1
Mas compromiso con el ciudadano	1
Me envían de un lado a otro y no me atienden de forma rápida	1
Muy complicada	1
No ofrecen un buen servicio los teléfonos nunca contestan	1
No se recibió correo por ningún medio de comunicación	1
No son concisos en la información brindada.	1
Nunca se recibió una respuesta	1
La asesoría no fue la acorde al caso	1

Base: 54 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?

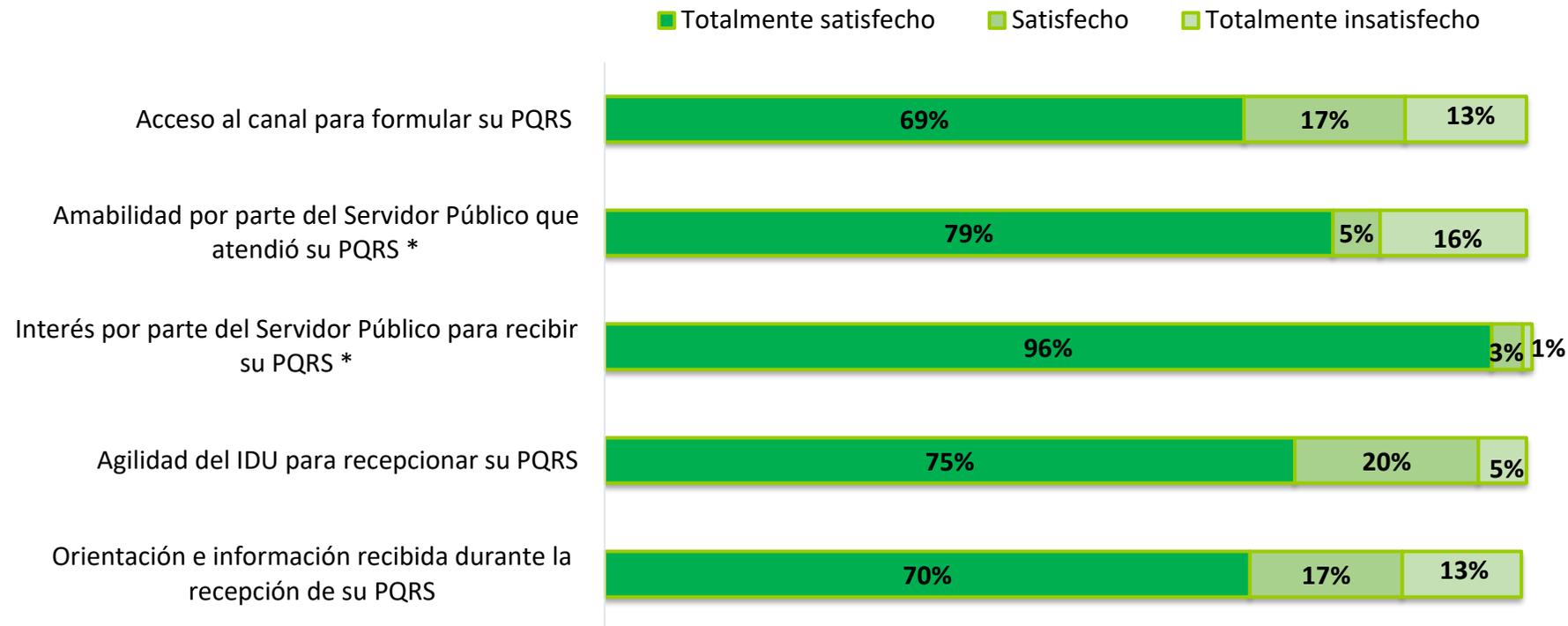
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 908 encuestas

# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 908 encuestas

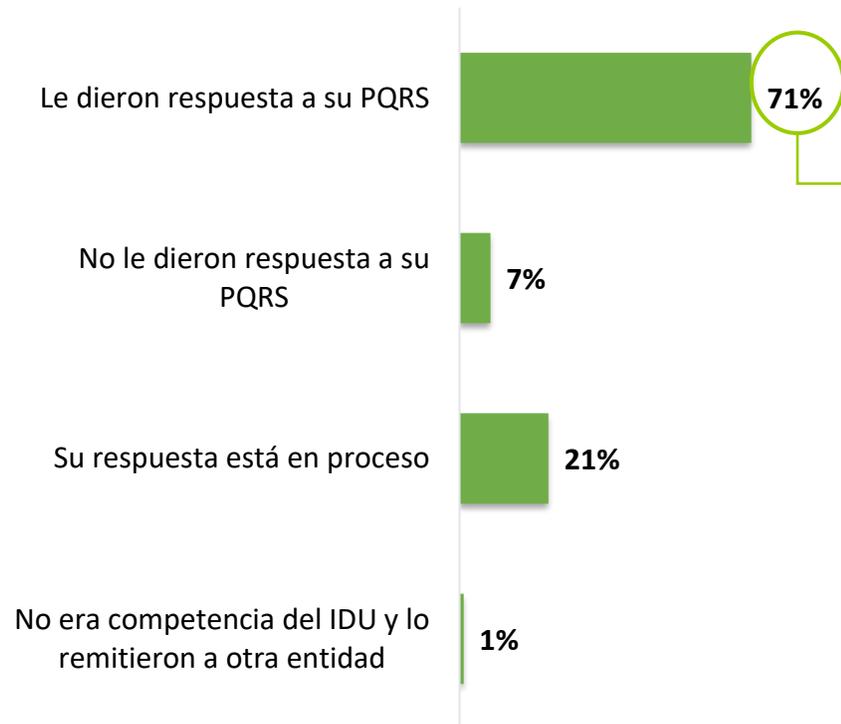
---

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

---

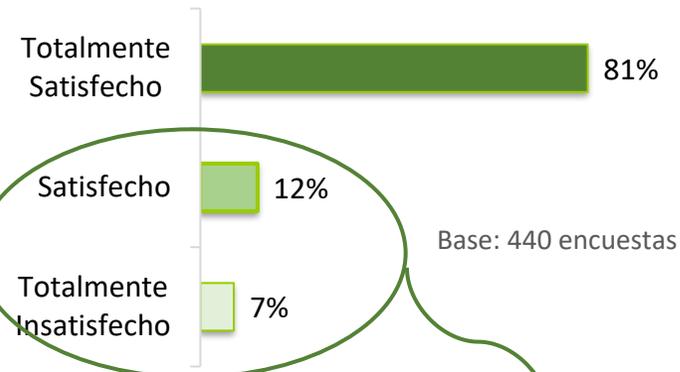
# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 614 encuestas

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



Base: 440 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No fue una respuesta efectiva	48
No dieron solución	11
Falto mas información del requerimiento	7
Mucha demora para contestar	2
Falta levantar la notación del no pago por el acuerdo	1
Mas apoyo para el requerimiento y no cumplen con los decreto	1
Mas claridad y celeridad en intervenciones requeridas	1
Muy mala atención y la comunicación también difícil	1
No fue una repuesta ágil	1
No hubo comunicación precisa	2
No llego a tiempo el recibo	1
No llego lo que se esperaba ni especificaron que pagaron	1
No se pudo descargar los certificados	1
Quedaron en llamarme y jamás lo hicieron	1
Tener en cuenta la realidad de las obras	1
Un día dicen una cosa al otro dicen otra perjudicando a la ciudadanía	1
No funciona la página web	1

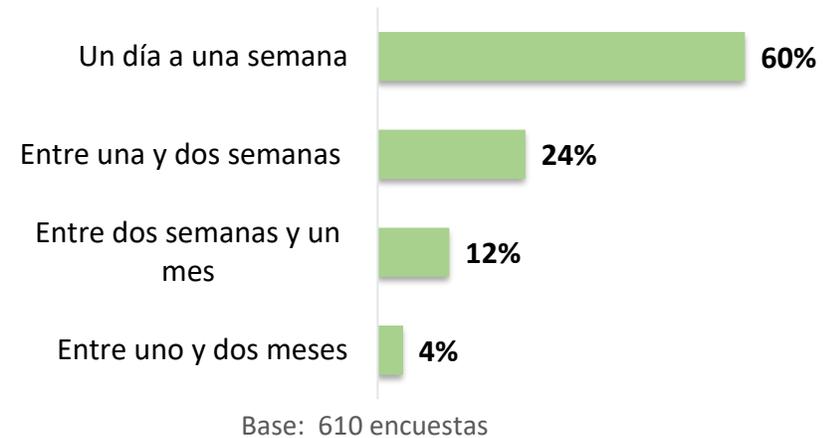
Base: 82 menciones

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

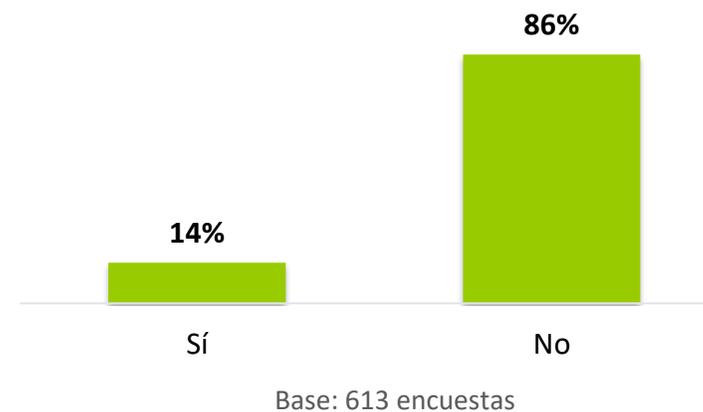
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿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%

25%



Favorable

3%



Totalmente Desfavorable

Base: 608 encuestas

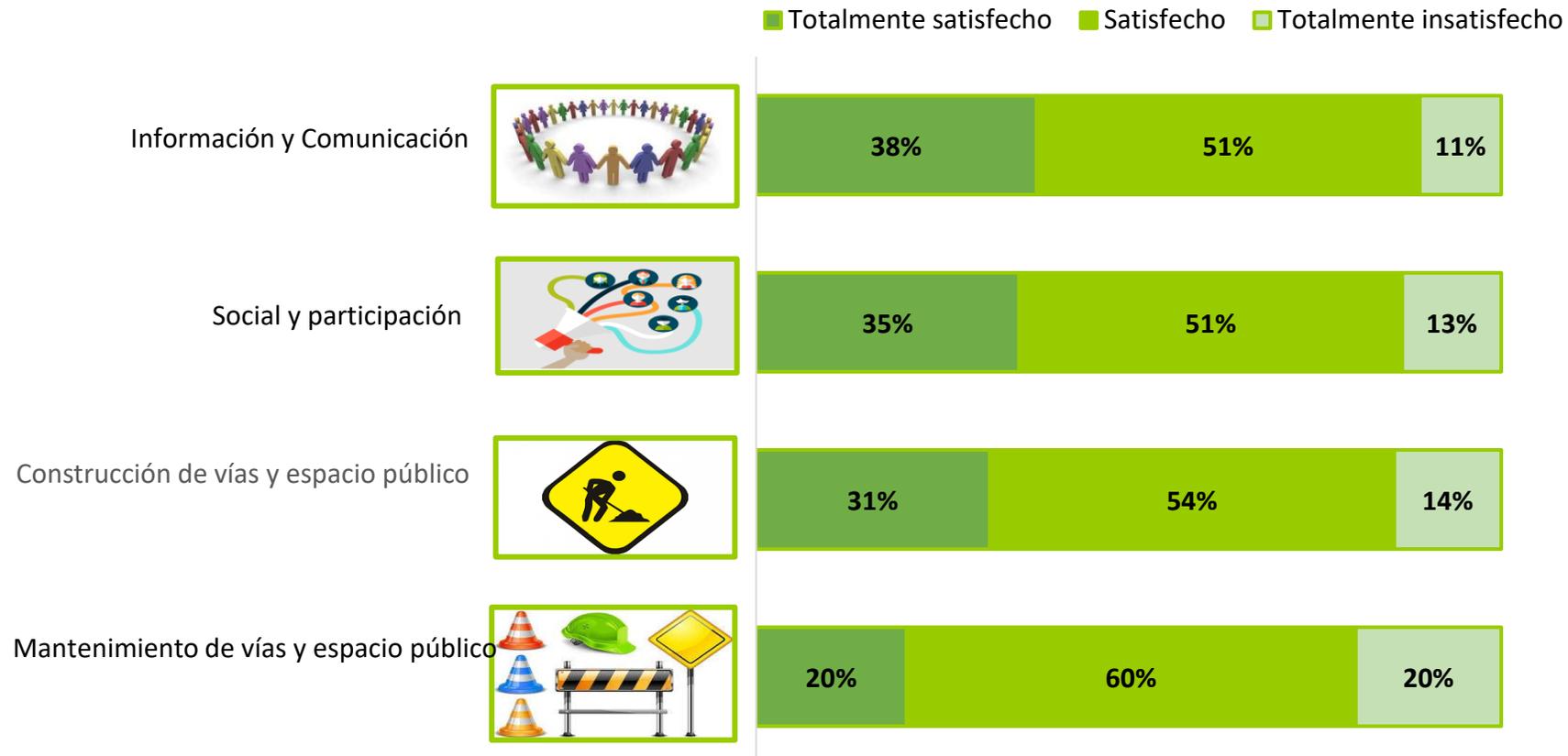
Se olvidan de los proyectos de las localidades  
 Se necesita más seguridad en algunas zonas  
 No lo califico ya que he tenido poco contacto  
 Mas transparencia en lo que ejecutan  
 Mas control con los pagos que se realizan  
 Les falta más gestión por parte del IDU  
 Muy cara la valorización Falta de planeación estratégica  
 Actualizar datos en la plataforma  
 Muy desorganizada la institución No cumplen con obras Se debe mejorar el servicio  
 Mayor control de predios reservados para las obras  
 Mas facilidad en tramites web  
 Los impuestos no se ven reflejados en obras  
 Poco contacto con la entidad La pagina web no funciona para el tramite  
**Falta mantenimiento malla vial y espacio publico**  
**Mas agilidad en respuesta a los requerimiento**  
**Mejorar la información y comunicación a la ciudadanía**  
**Mejorar atención a la ciudadanía**  
**Mas compromiso con requerimientos ciudadanos**  
 Mas cumplimiento con los proyectos  
 No son claros sus tramites Mucha demora en los tramites  
 No hay cumplimiento de las solicitudes ciudadanas  
 Socializar los proyectos  
 Cuando compren predios los paguen mejor  
 Falta de cumplimiento  
 Faltan garantías del IDU con la ciudadanía  
 Mal planeado los proyectos  
 Mas conciencia de la realidad de la ciudadanía  
 Mejorar los canales para tramites de forma rápida  
 Mejorar los maletines que separan las ciclorrutas  
 Se debe trabajar en equipo con otras entidades  
 Al realizar visitas se saltan los protocolos de bioseguridad

Mas acuerdos con las ciudadanía  
 Socializar mas sobre la entidad  
 Hacer que los contratistas cumplan

Base: 84 menciones

# Módulo Imagen IDU

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



Base: 608 encuestas

---

# Sugerencias y/o observaciones

---

# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite

muy amables por su gentil colaboración y orientación  
Gracias  
Muy amable la asesora gracias por su atención  
muchas gracias por su valiosa colaboración esta es la actitud que queremos los Bogotanos  
Buena orientación  
Felicitaciones y agradecimientos  
Bueno el trámite Muy diligentes  
Muy oportuno el servicio prestado  
**Buena atención y servicio**  
Excelente atención por parte del IDU una respuesta muy efectiva  
Muy bueno el servicio por el Chat  
Rápido el trámite  
Excelente atención Muy eficiente  
Buena gestión  
Muchas gracias  
Fue rápido el trámite  
Muy ágil la entidad  
Muy bien servicio por parte del IDU  
Siempre nos colaboran con todos los tramites de paz y salvos

Total: 75 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Tener en cuenta apreciaciones de la ciudadanía para los diseños  
Que el idu se apersona de las obras que ejecuta como si fueran de su propia casa  
Falta mas socialización de los proyectos en el sector  
En muchos sectores de la localidad de barrios Unidos ay mucho exceso de señalización  
Mucha demora en los proyectos y al rededor se genera inseguridad  
Deberían haber auditorias en los proyectos  
Mas socialización de los proyectos que están ejecutando en las localidades  
Mayor claridad sobre predios afectados por las obras  
Realizar mantenimiento periódico a las obras  
Mantenimiento de las vías  
Afectación por el proyecto en ejecución  
Tener mas en cuenta las sugerencias de los ciudadanos  
**Falta más información al ciudadano sobre tramites y proyectos**  
**Arreglar la malla vial de Bogotá**  
Más comunicación al ciudadano  
Cumplir con los proyectos  
Realizar mantenimiento en las vías  
Mucha demora en las obras  
Agilizar los tramites de proyectos socializar los proyectos  
Agilizar obras Mayor planeación en la ciudad  
Agilidad en la ejecución de los proyectos  
No realizan los proyectos de los cobros de valorización no cumplen  
Los diseños están mal elaborados  
Hacer mantenimiento a los predios que compraron  
Inaudito que no tengan idea de un proyecto que se supone lo va construir  
Mas unión entre las entidades del distrito para realizar o ejecutar proyectos

Total: 174 menciones

# Sugerencias y/o Observaciones

## Sugerencias con respecto al trámite

No cambiar tanto los funcionarios que no saben sobre los requerimientos  
La línea telefónica es muy congestionada

Colaborar con los requerimientos a las personas con discapacidad  
No fue atendida No ha llegado la factura

Ningún teléfono responde no se para que los publican  
Tener un link para realizar la descarga de el paz y salvo mas rápidamente

La pagina no funciona para generar un certificado de valorización

El IDU debe mejorar en los procesos de notificación

Mucha demorado el tramite servicio

Mejorar los canales de atención

No contestan ni atienden el chat

Dar respuesta rápida a los requerimientos

Mas agilidad en dar solución a los requerimientos

Mejorar tramites virtuales

La página no sirve Muy mal servicio

Agilizar los tiempos de respuestas

No responden las inquietudes de los ciudadanos

Justificar el cobro de valorización

Agilizar los tramites No pedir tantos datos solo con el folio

Falta de mas compromiso con los requerimientos

Colocar los procedimientos y tramites que se puedan realizarlos en línea

Favor corregir el cambio de propietario volvió a llegar a nombre del antiguo

Llevan mas de un mes sin que les den contestación al requerimiento

---

# 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	897	711	79,26%	78,0%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	440	356	80,91%	76,42%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	608	436	71,71%	31,14%

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.

