

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

**Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el tercer trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2020.

**Tamaño de muestra:** 298 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	141
Telefónico	97
Virtual	60
<b>Total</b>	<b>298</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

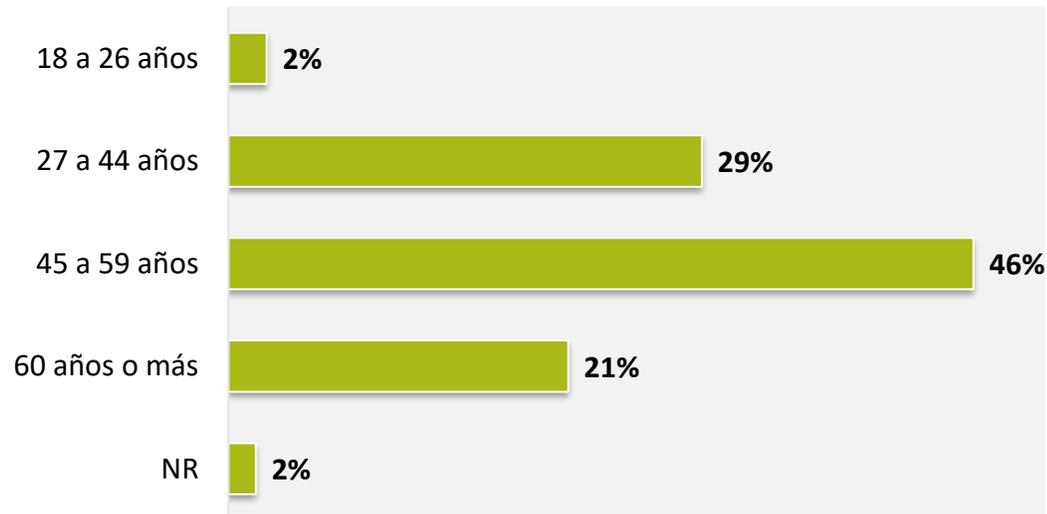
---

# Caracterización del encuestado

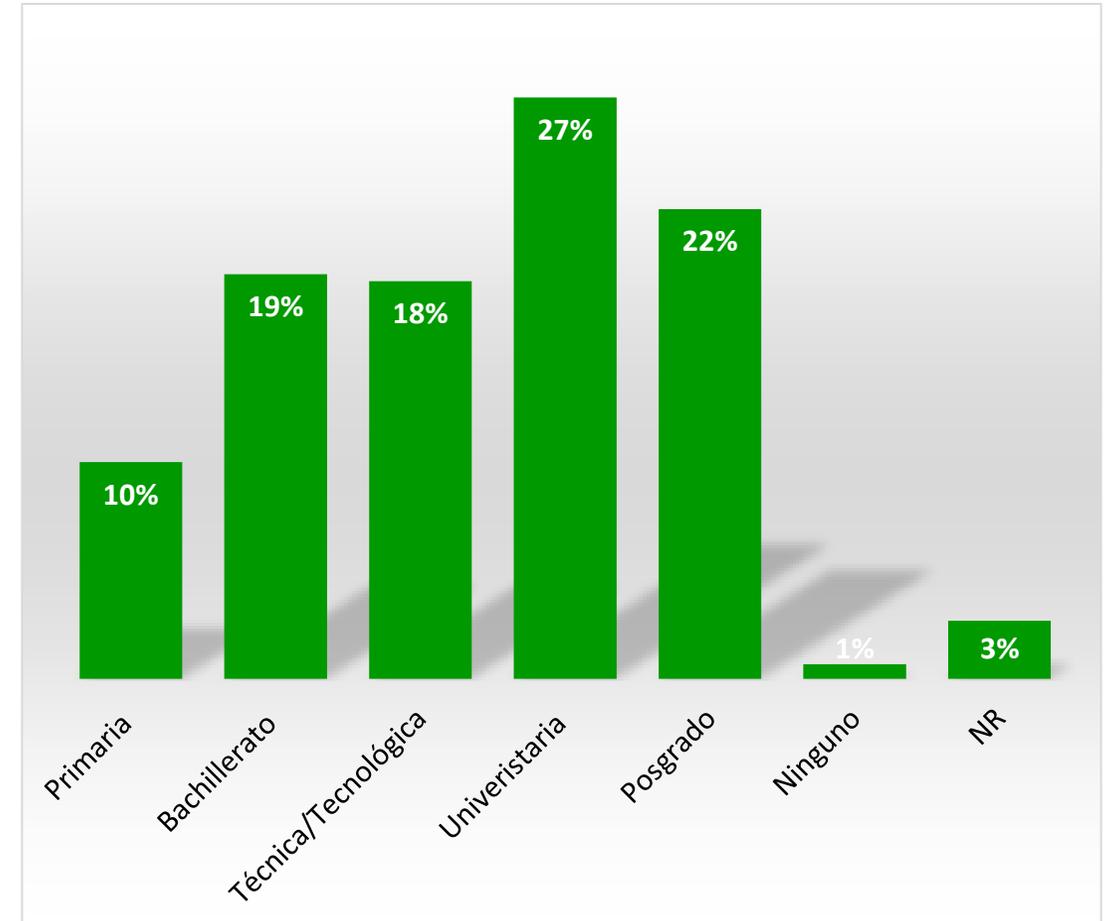
## Sexo



## Edad

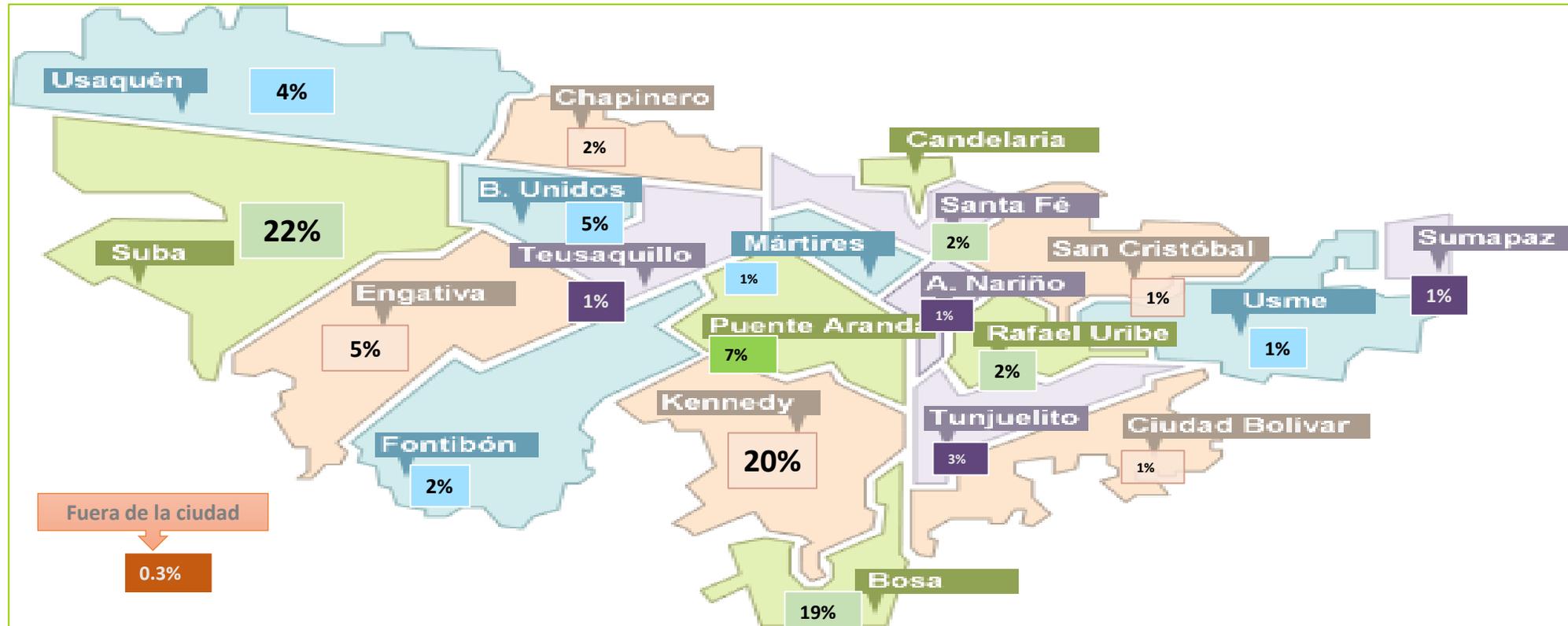


## Nivel educativo



# Caracterización del encuestado

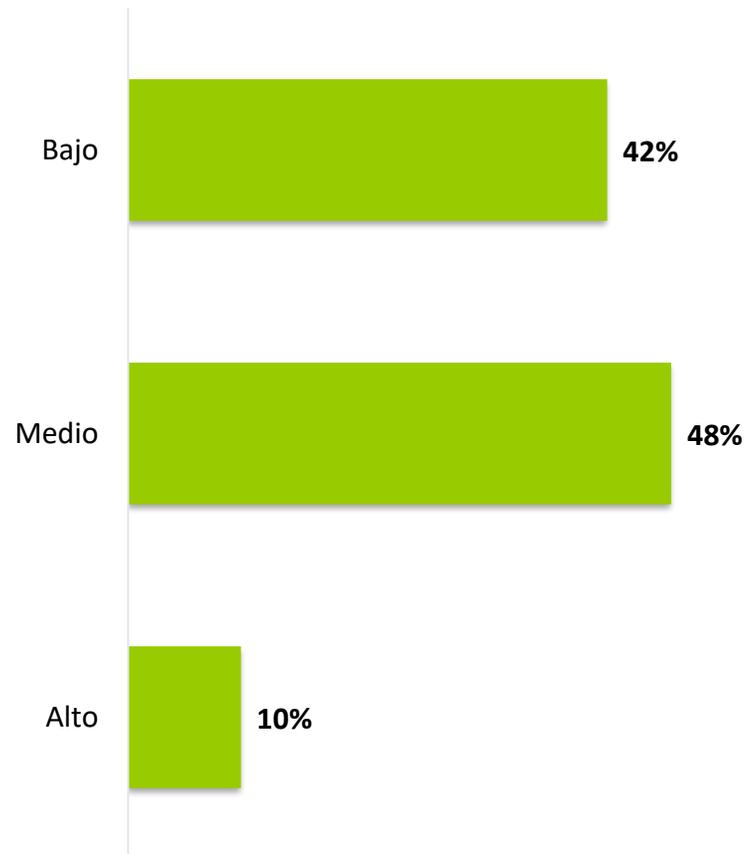
¿En qué localidad vive?



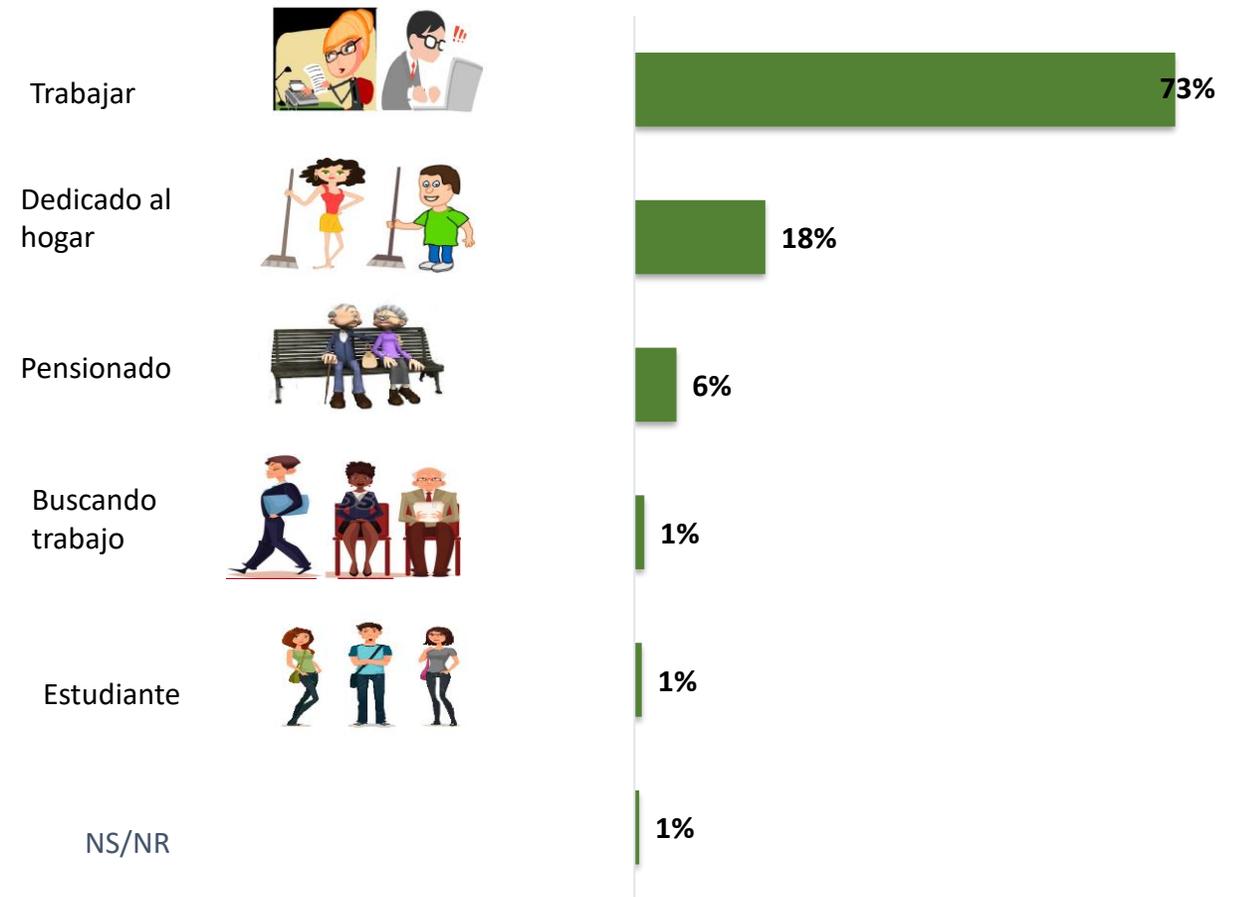
Base: 298 encuestas

# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico

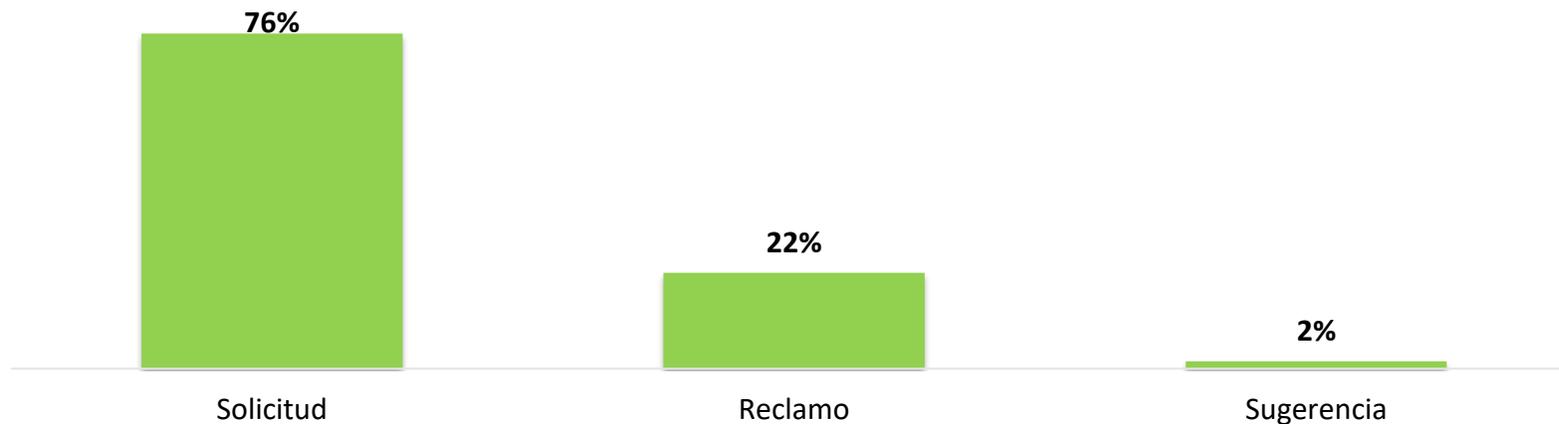


## Ocupación



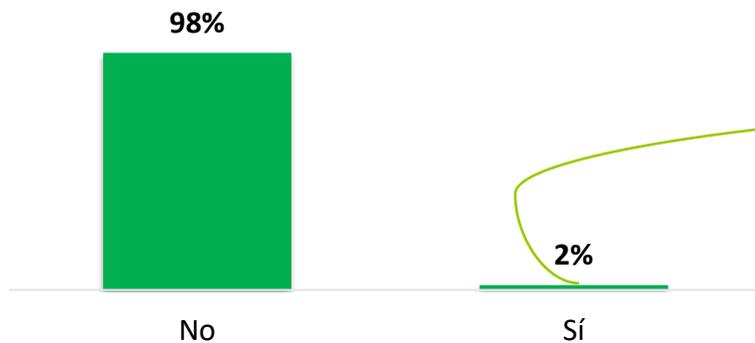
# Caracterización del encuestado

## Tipo de requerimiento



Base: 298 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 298 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Cognitiva	1
Motriz	3

Base: 4 encuestas

---

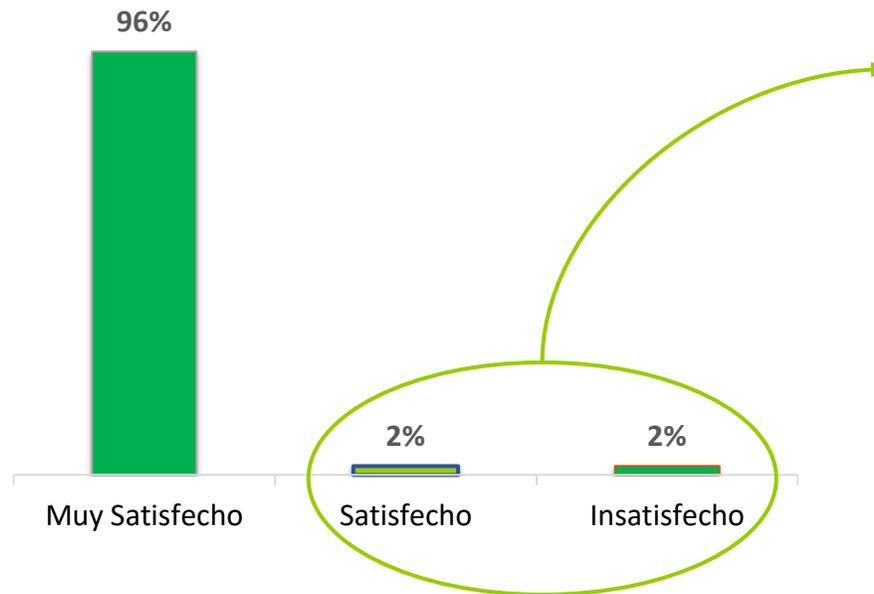
# Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas

---

# Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas

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

\* Satisfacción General



Base: 101 encuestas

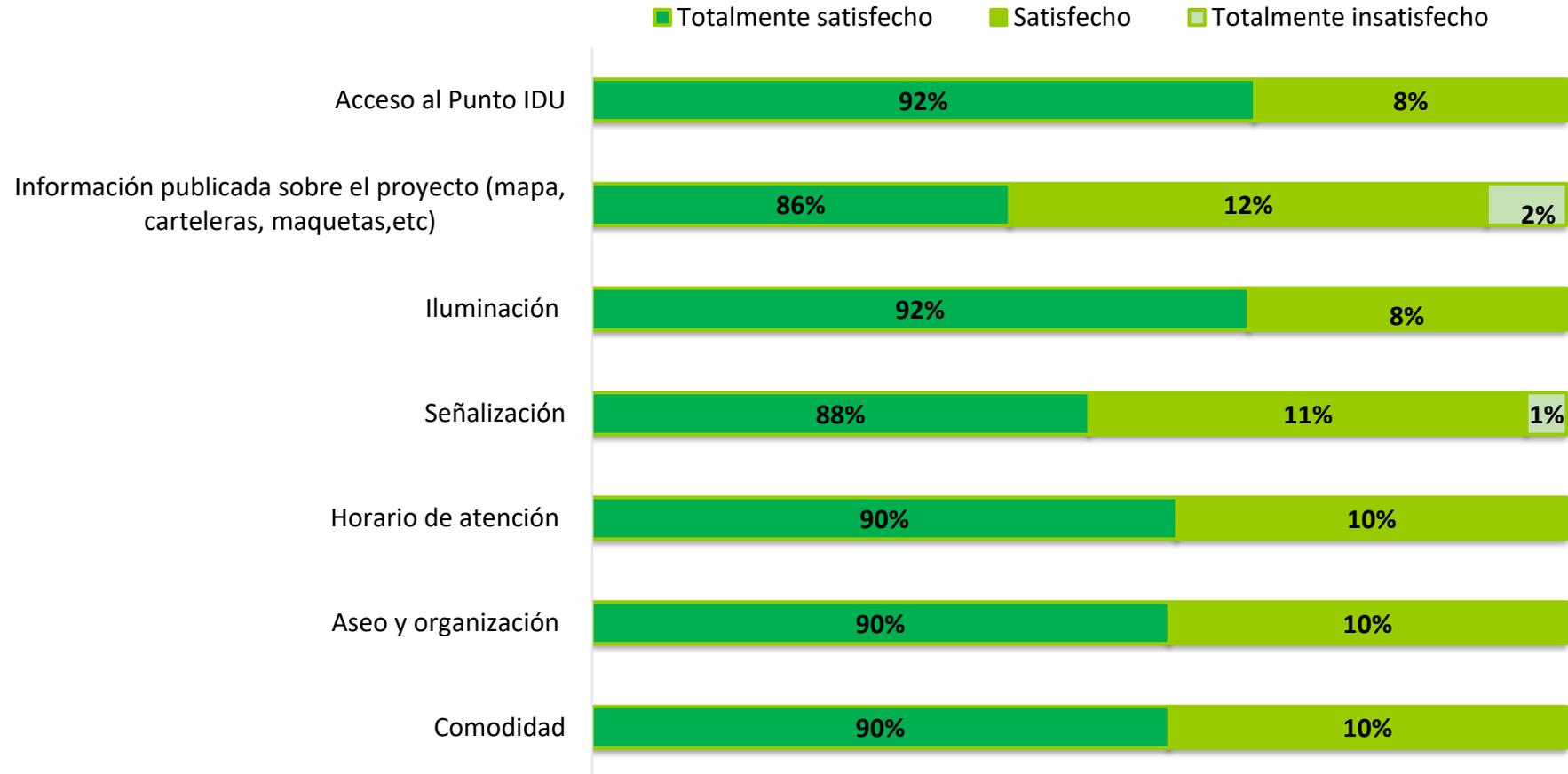
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Al llegar a este punto la persona que brinda atención fue grosera y siempre con una mala actitud de servicio	1
Faltan condiciones de bioseguridad para cumplir los protocolos	1
No dejan ingresar al punto IDU	1
No dejaron ingresar al punto.	1

Base: 4 encuestas

\* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

# Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas



Base: 298 encuestas

---

# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

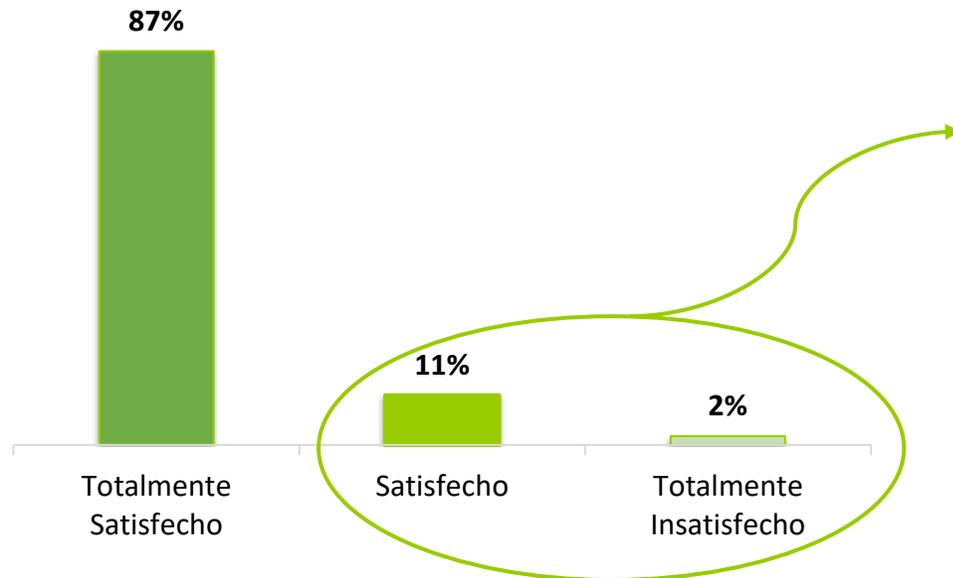
---

# 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: 237 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

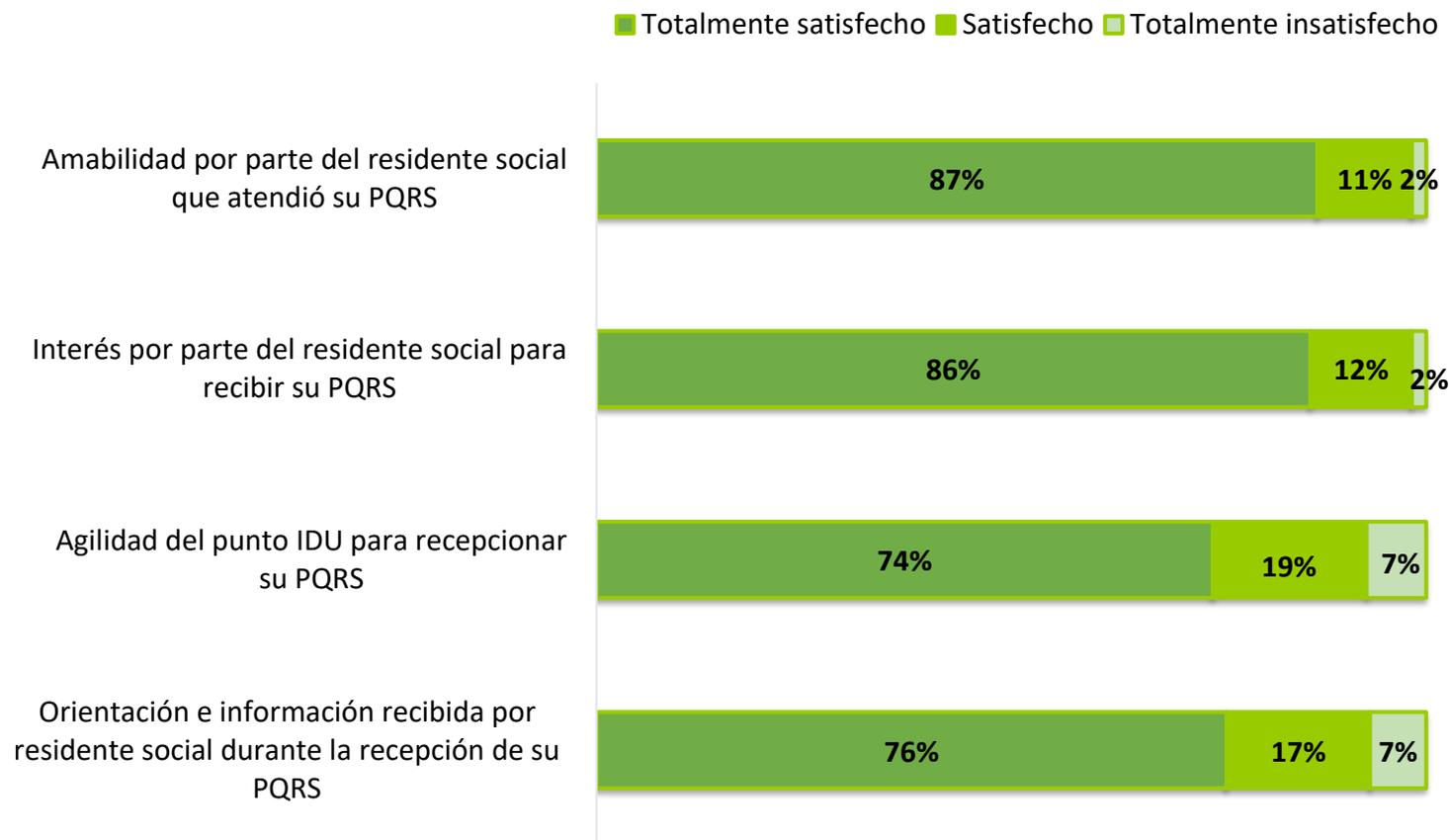
Respuesta	Número de menciones
No dan solución por los daños	11
Falto mas atenciónal ciudadano	3
Falto información mas clara del proyecto	2
Funcionaria supremamente hostil y grosero	2
No dan información precisa	2
No son consecuente en la planeación de los proyectos.	2
No tienen en cuenta las necesidades de la comunidad.	2
Dieron respuesta pero no han terminado el tramite	1
El servicio muy malo	1
Ellos nos dieron respuesta, igual siguieron trabajando	1
La ingeniera muy grosera no le puso atención para realizar el requerimiento	1
Mostrar mas disposición de parte de los ingenieros a ayudar	1
Muy despistada la persona que permanece en el punto	1
No cumplen con el protocolo de bioseguridad	1
Tardan mucho en brindar una respuesta efectiva a las peticiones	1

Base: 32 encuestas

# Módulo de Satisfacción

## frente al servicio recibido por parte del IDU

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



Base: 236 encuestas

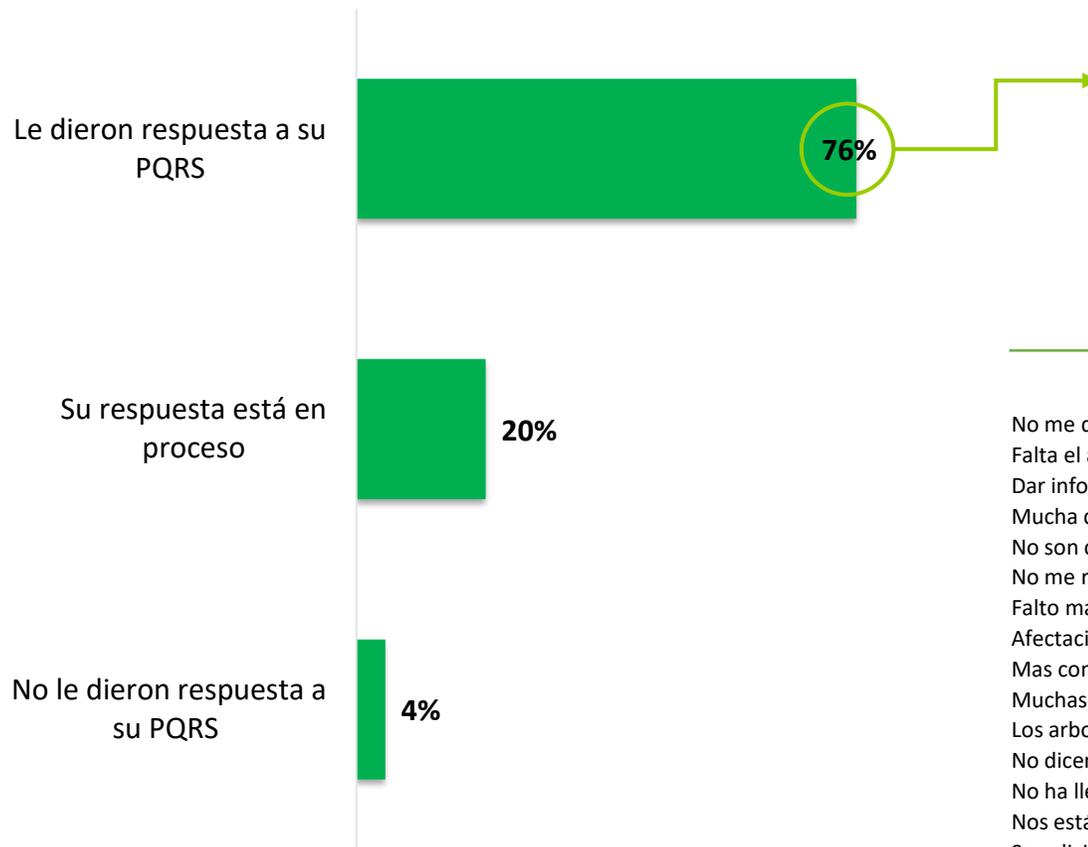
---

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

---

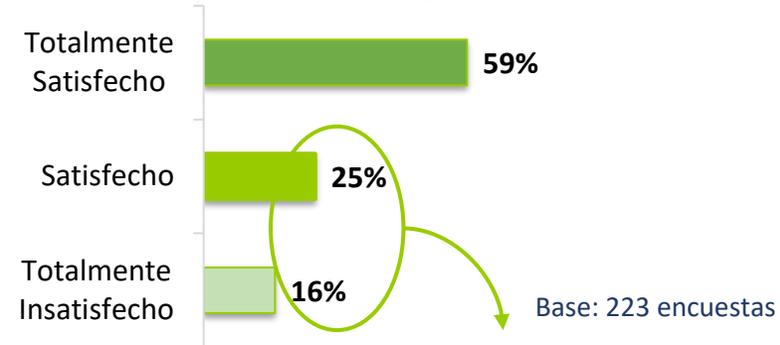
# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 298 encuestas

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



Base: 223 encuestas

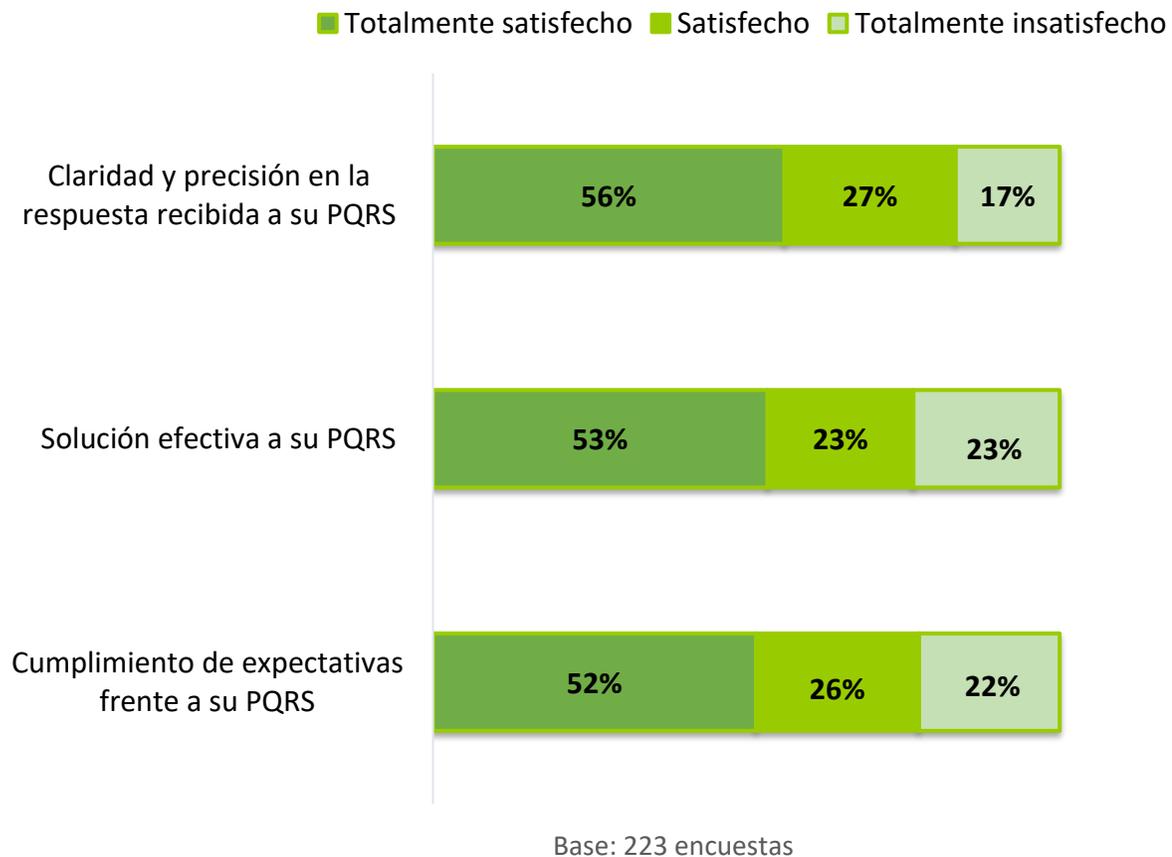
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No me dieron ninguna solución efectiva	77
Falta el arreglo por los daños ocasionados	8
Dar información precisa a los ciudadanos	7
Mucha demora para dar respuesta	3
No son claros	2
No me resolvieron nada	2
Falto más explicación sobre el proyecto	1
Afectación al comercio por los cortes de servicios	1
Mas compromiso con los requerimiento	1
Muchas afectaciones al predio y no responden	1
Los arboles se siguen secando después de trasplantados	1
No dicen quien corto los arboles	1
No ha llegado un correo efectivo y menos acorde a lo solicitado	1
Nos están afectando directamente nuestro sustento, al restringir la entrada del local	1
Se solicito una reunión directa con el IDU	1
Se necesita el respaldo de otras instituciones	1
Se requiere mayor precisión, claridad y comunicación con la ciudadanía	1

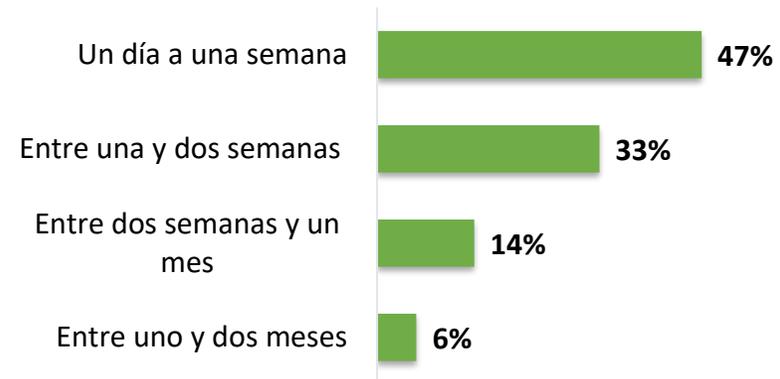
Base: 110 encuestas

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

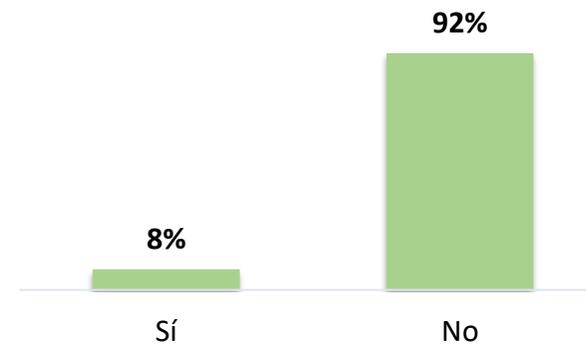


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 298 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 298 encuestas

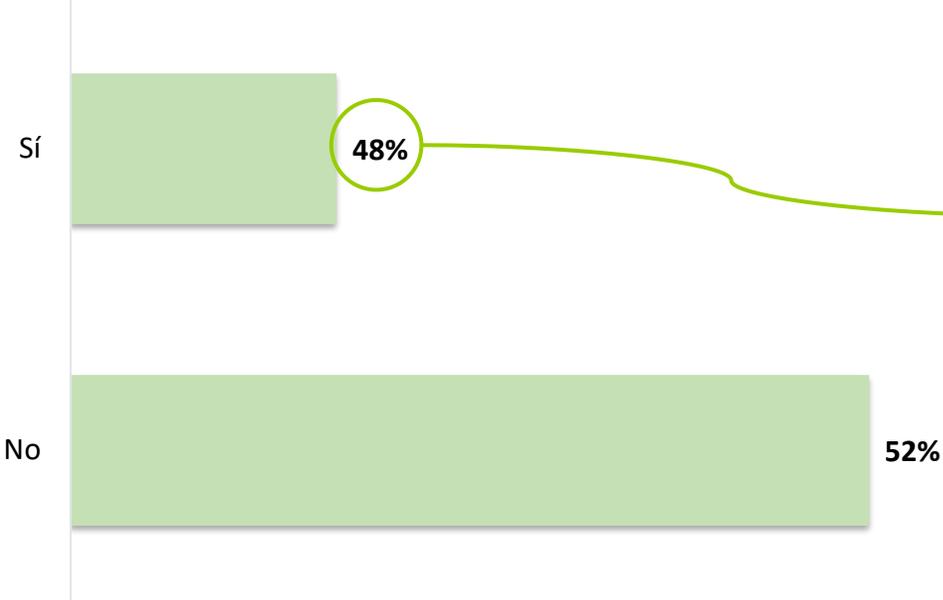
---

# Módulo frente Información del proyecto

---

# Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 298 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo



Base: 141 encuestas

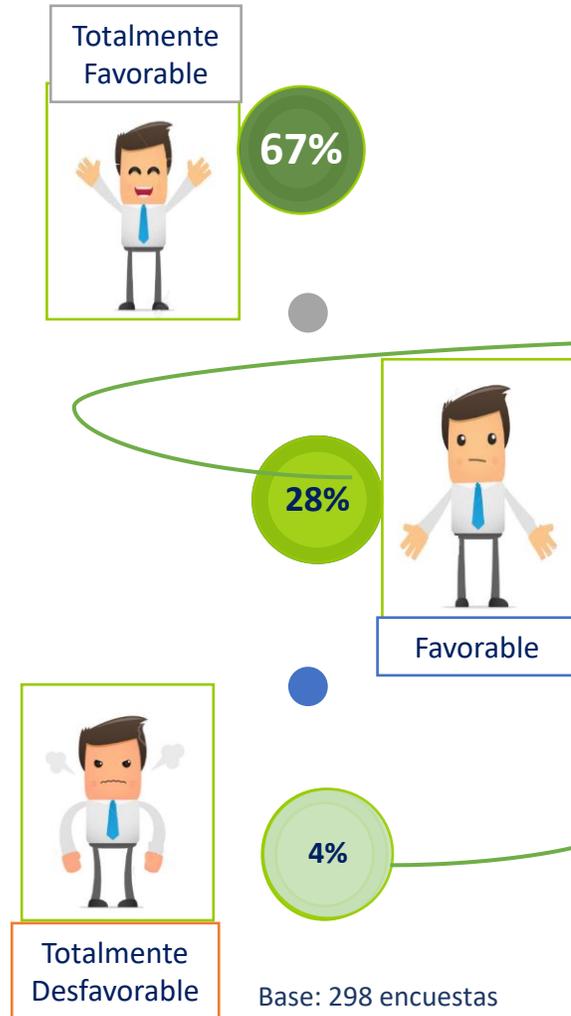
---

# Módulo Imagen IDU

---

# Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

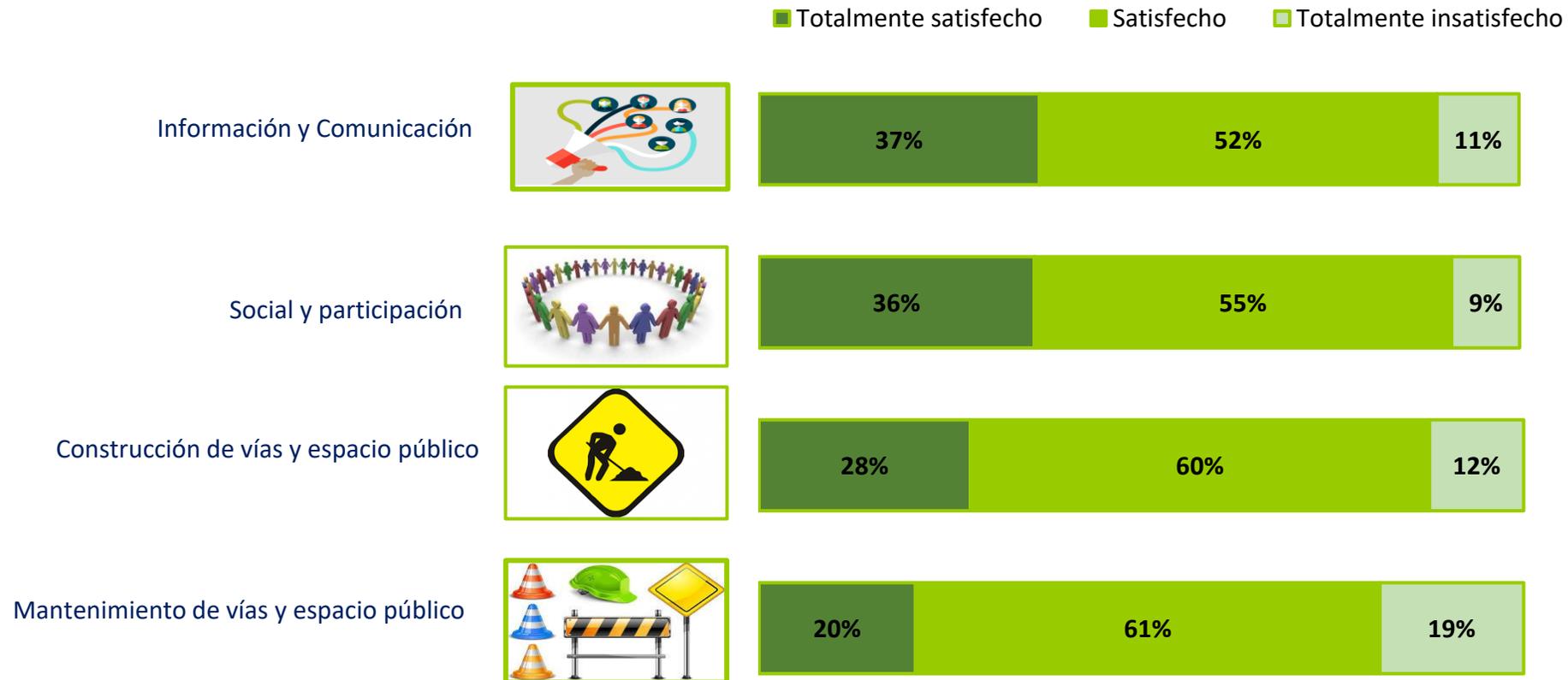


¿Por qué una calificación menor a 5?



# Módulo Imagen IDU

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



Base: 298 encuestas

---

# Sugerencias y/o observaciones

---

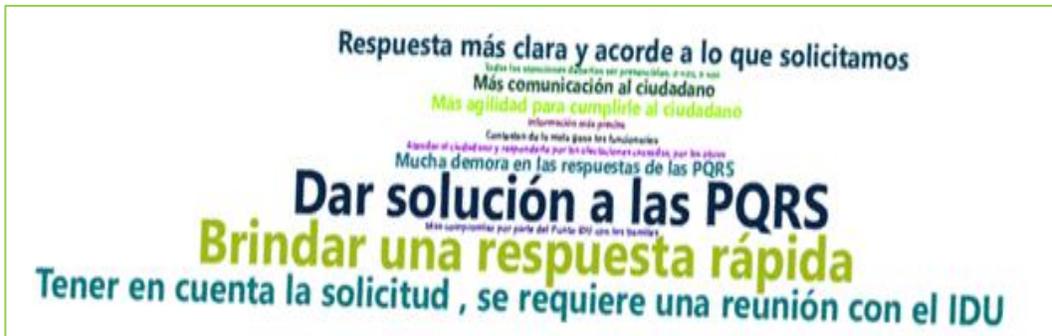
# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite



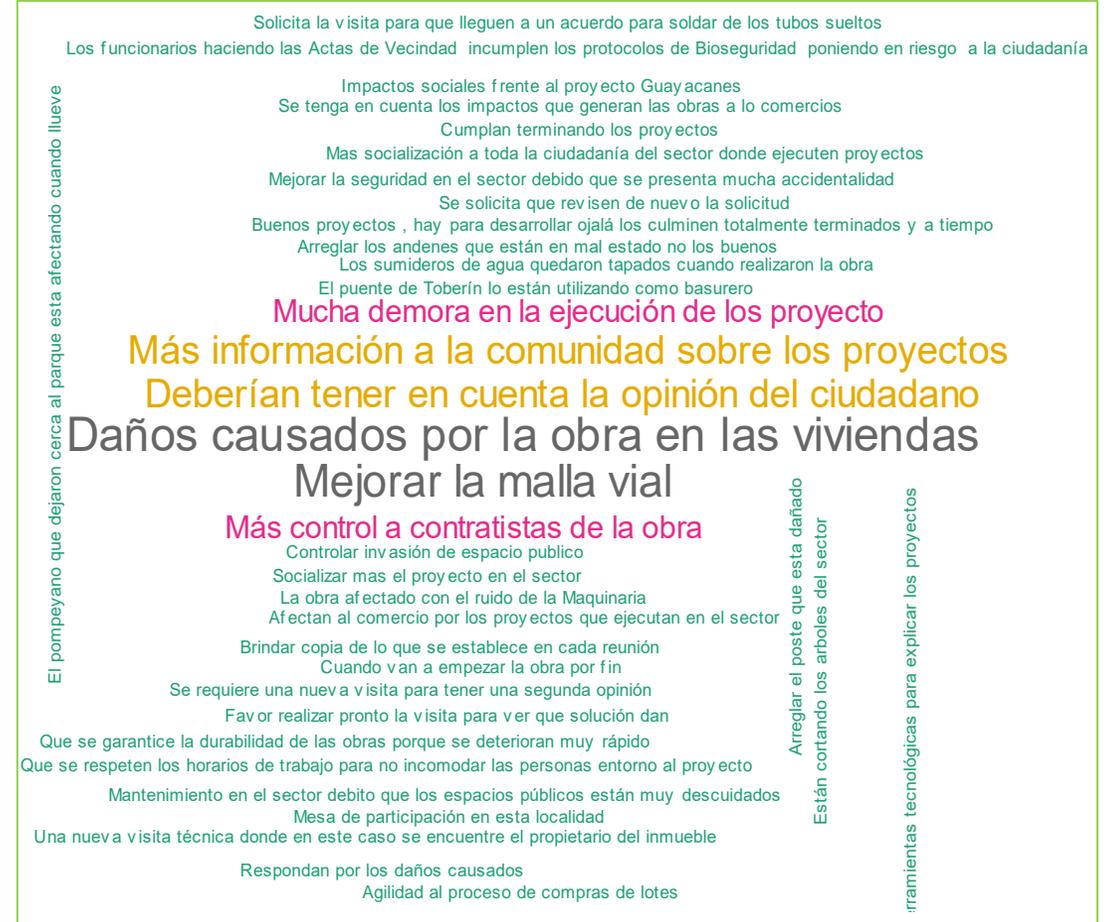
Total: 29 menciones

## Sugerencias con respecto al trámite



Total: 42 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU



Total: 113 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	101	97	96,04%	89,6%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	232	202	87,1%	80,8%
IV.RESPUESTA OTORGADA	223	132	59,19%	53,7%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	141	93		33,3%

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.

