

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto IDU Segundo Trimestre 2021



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 segundo trimestre (Abril-Mayo-junio) del año 2021.

Tamaño de muestra: 377 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	185
Telefónico	99
Virtual	93
Total	377

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.

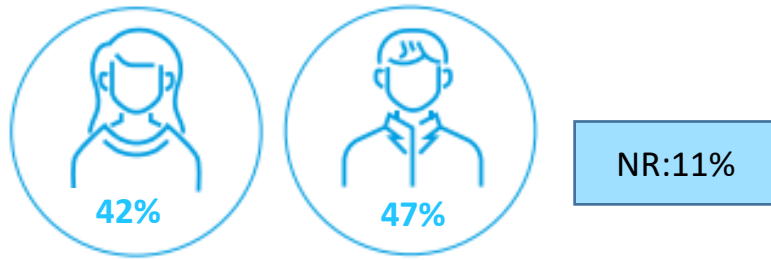
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: Abril-Mayo-junio) de 2021.

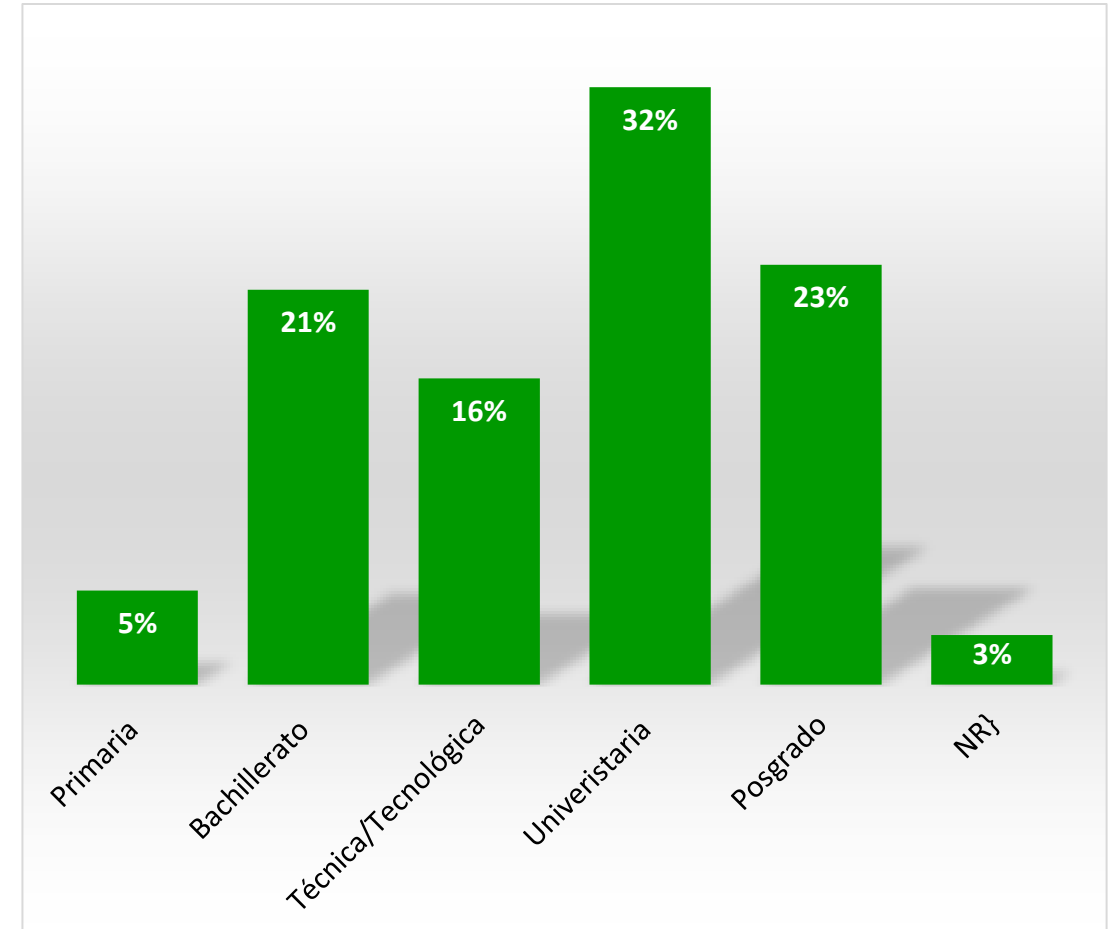
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

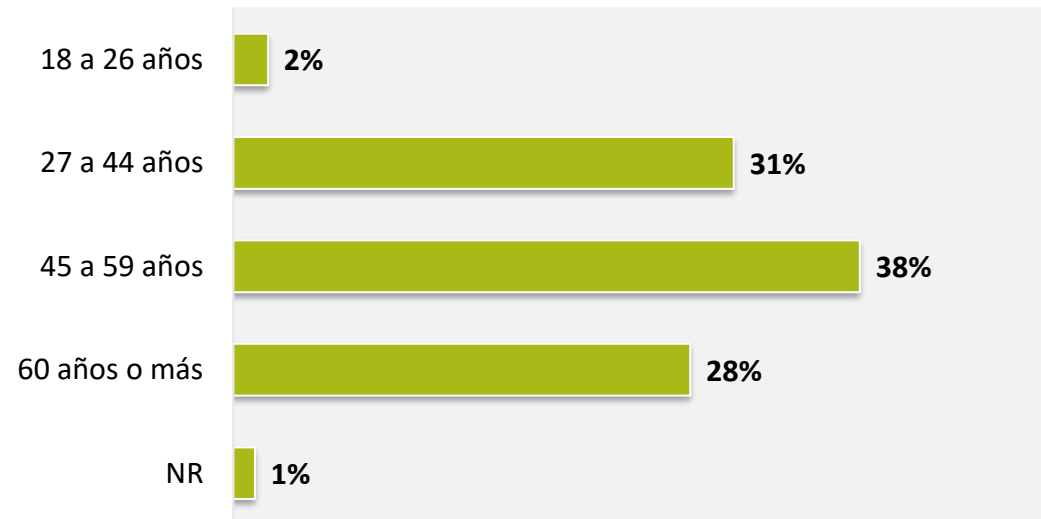
Sexo



Nivel educativo

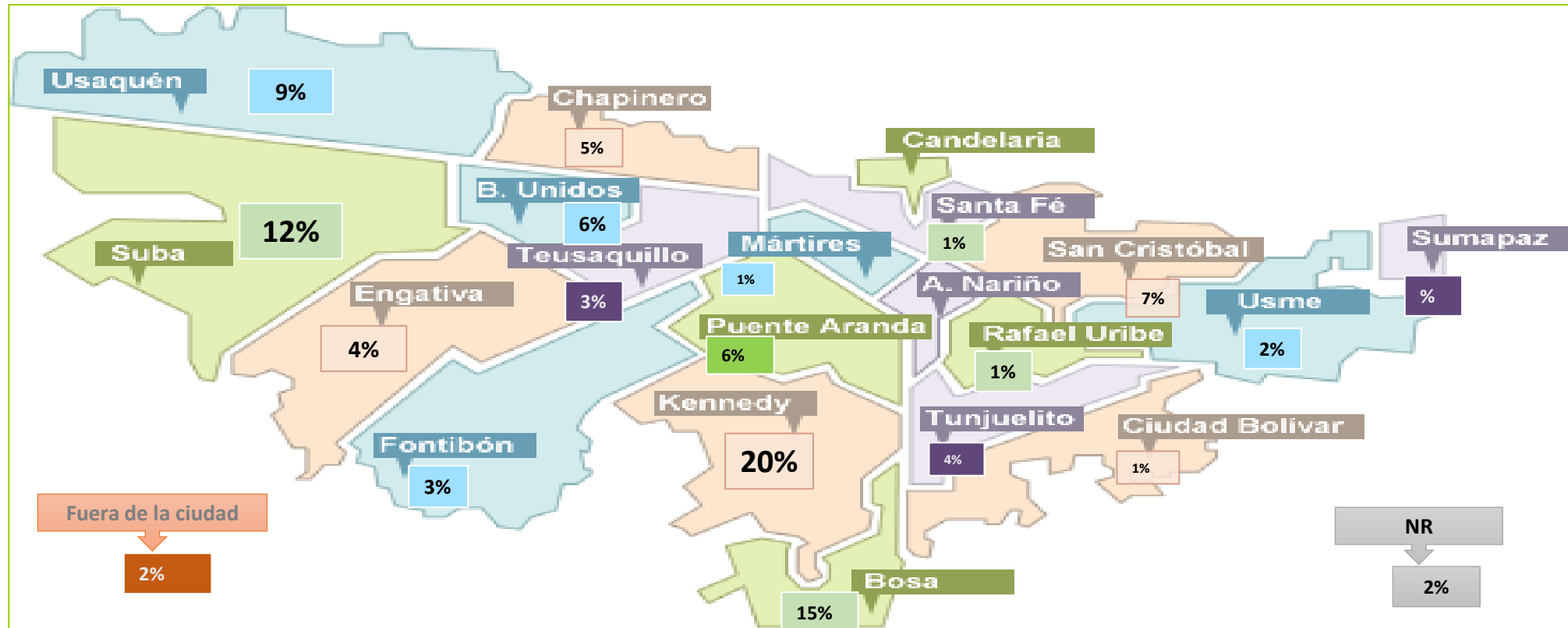


Edad



Caracterización del encuestado

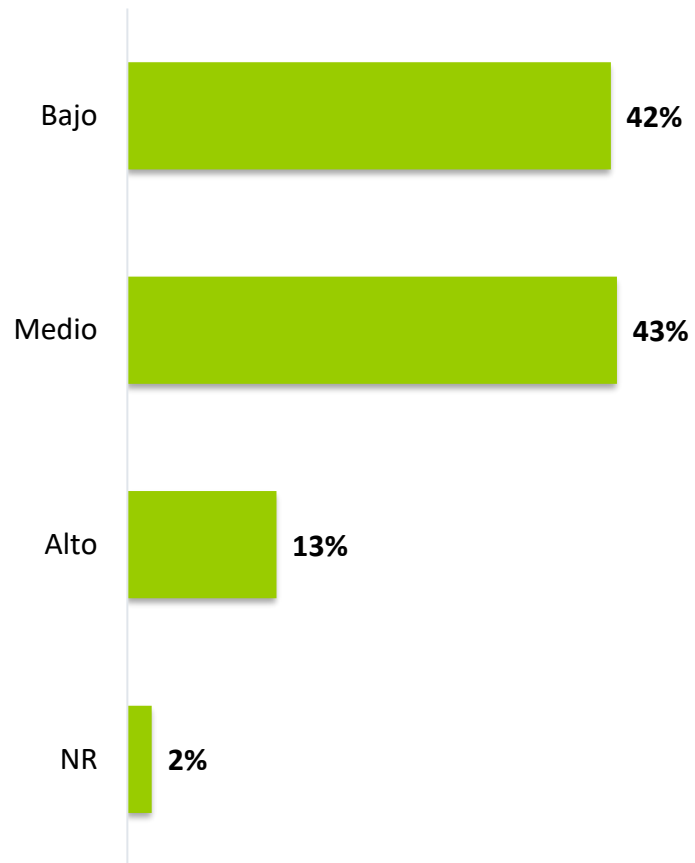
¿En qué localidad vive?



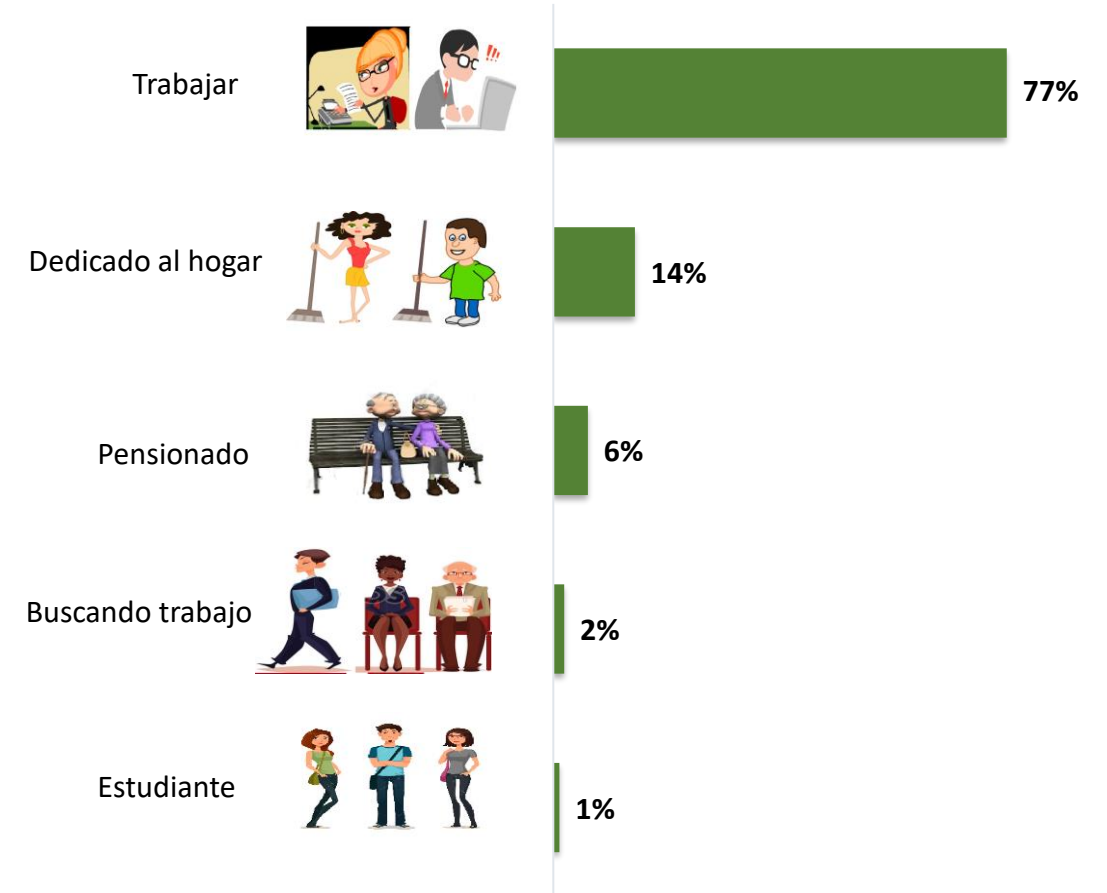
Base: 377 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



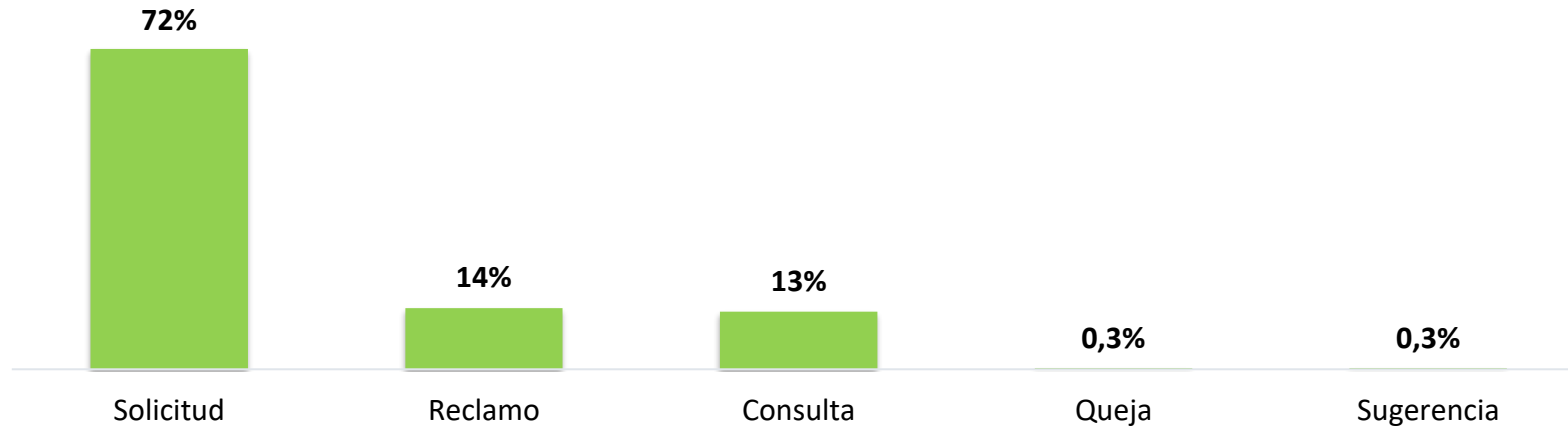
Ocupación



Base: 377 encuestas

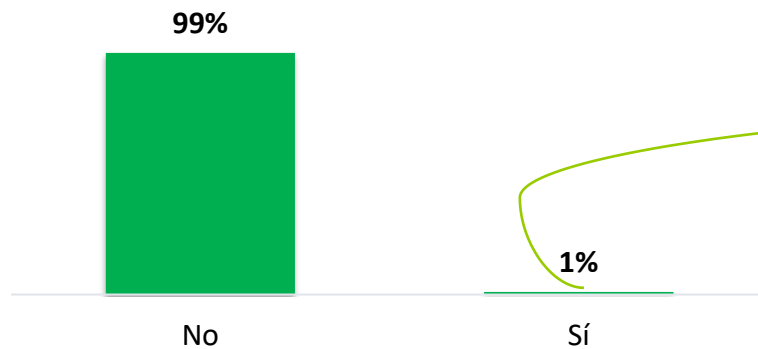
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 377 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 377 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

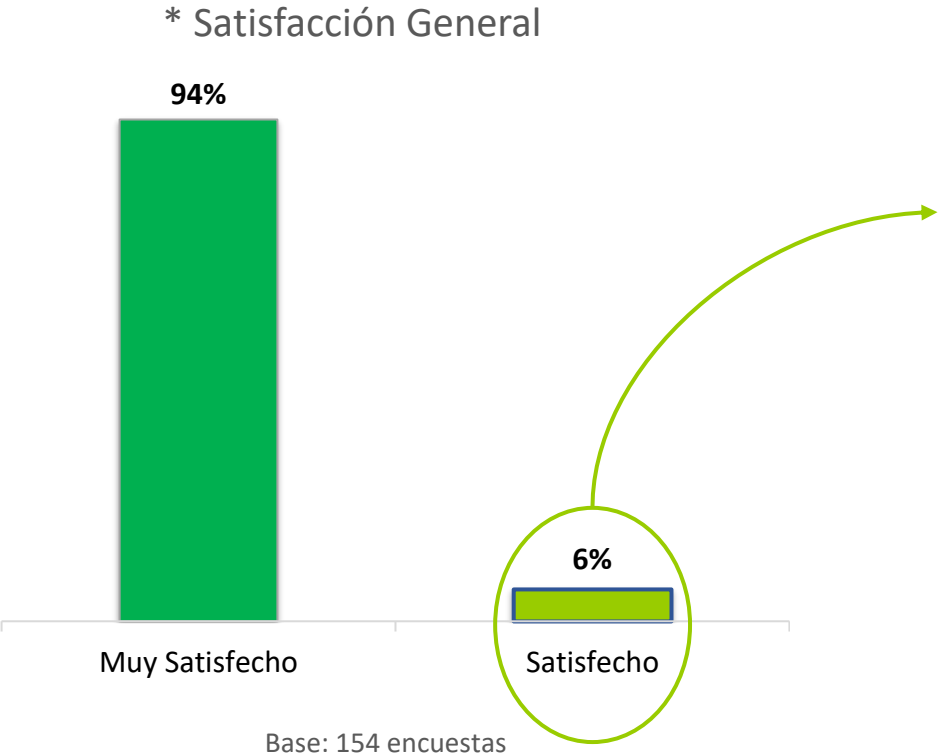
Discapacidad	Total personas
Motriz	2

Base: 2 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?



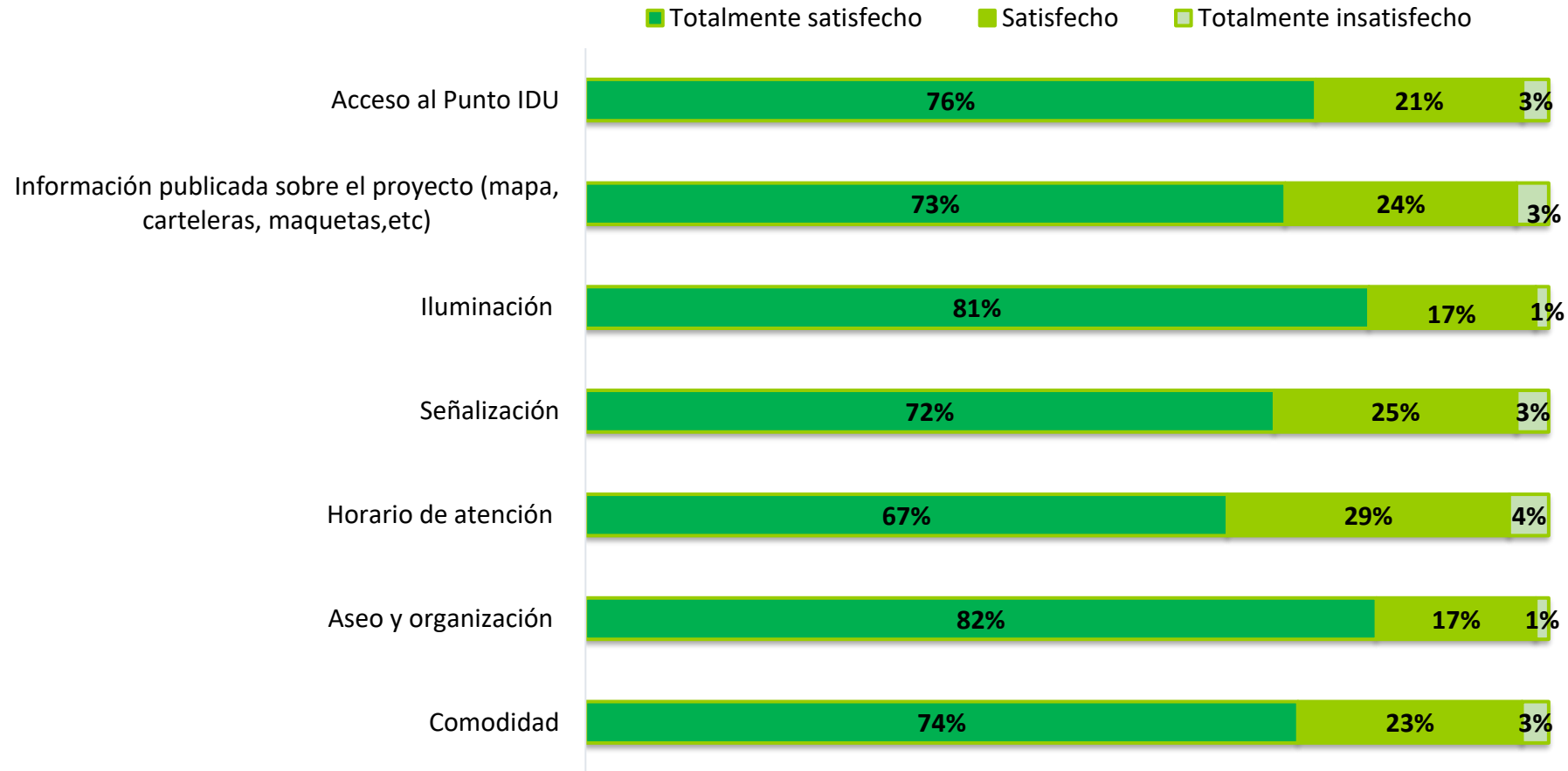
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Atienden en la calle.....	1
El sitio no es adecuado para atender no tiene ni ventiladores.....	1
Es un punto muy pequeño para recibir atención y mejorar la atención del punto ldu.....	1
Falta mucho publicidad para identificar el punto.....	1
Fue por una ventanilla que recibieron mi queja.....	2
Hice el tramite en un juzgado.....	1
La atención fue afuera del punto.....	1
Muy pequeño el punto.....	1
No lo atienden en el punto los funcionarios.....	1

Base: 10 encuestas

* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas



Base: 150 encuestas

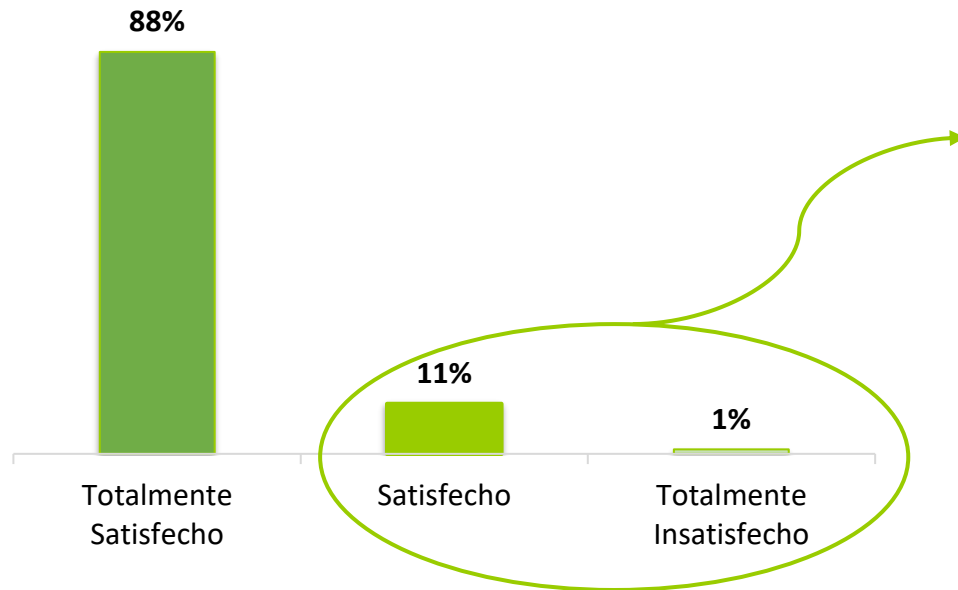
Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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: 345 encuestas

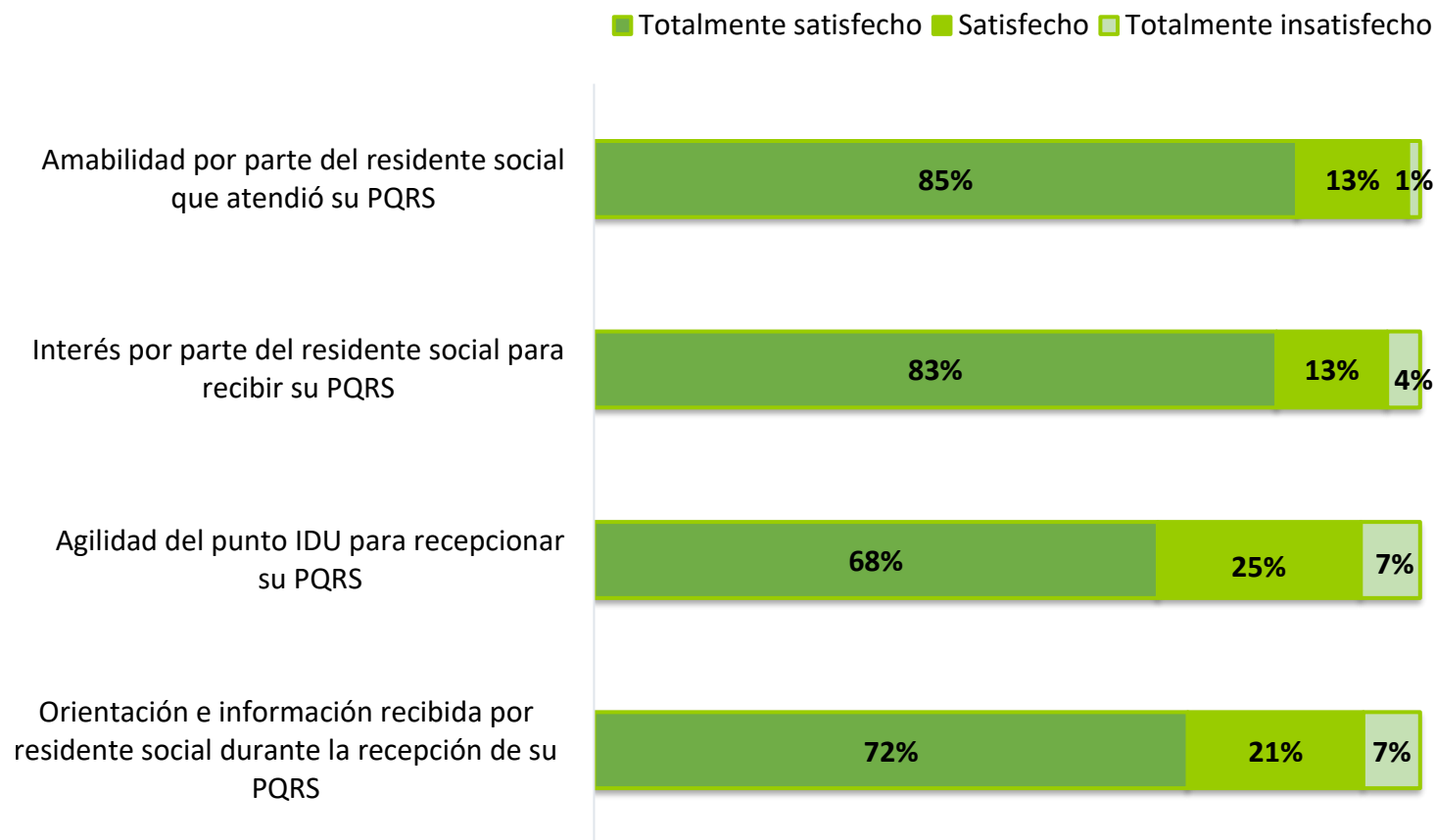
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Falta información clara y precisa	11
Mas agilidad y claridad de respuestas	8
No han brindado solución al requerimiento	8
Falta mejorar la atención en el punto	3
el encargado de la obra , no tiene la mejor actitud	1
En cambio de atender los funcionarios se la pasan es comiendo	1
Muy difícil comunicarse por medio telefónico.	1
No apoyan a los requerimientos	1
No asumen los daños que producen con sus obras.	1
No es fácil la comunicación.	1
No se identifican con los inconvenientes que van a consultar los ciudadanos.	1
No son funcionarios del IDU los que atienden en los Puntos IDU.	1
Por parte de los funcionarios les falta más conocimiento de distintos temas	1
Respuestas cuando ya no sirven	1
Se demoran para contestar	1

Base: 41 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

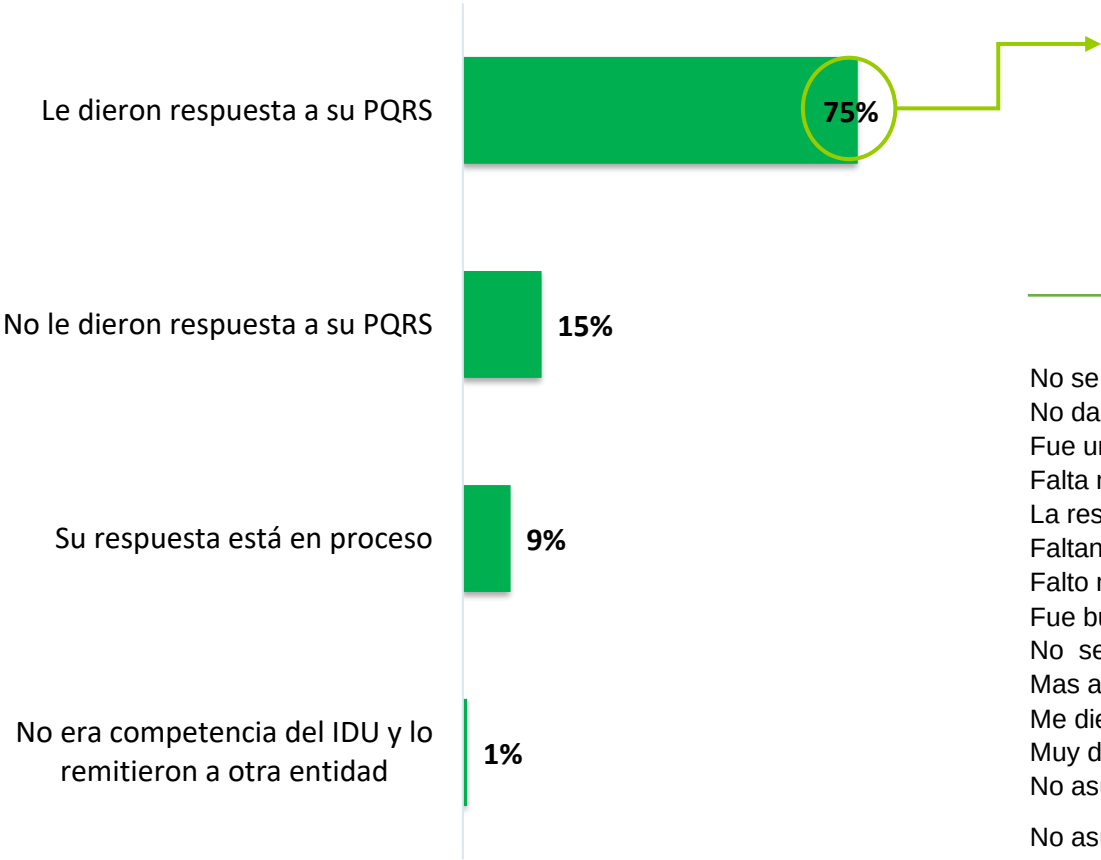


Base: 275 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

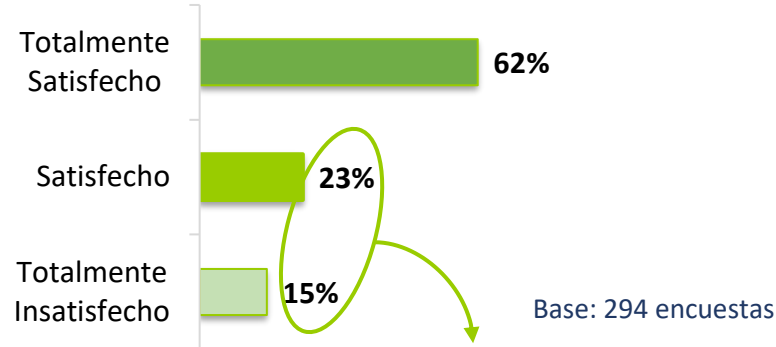
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 377 encuestas

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



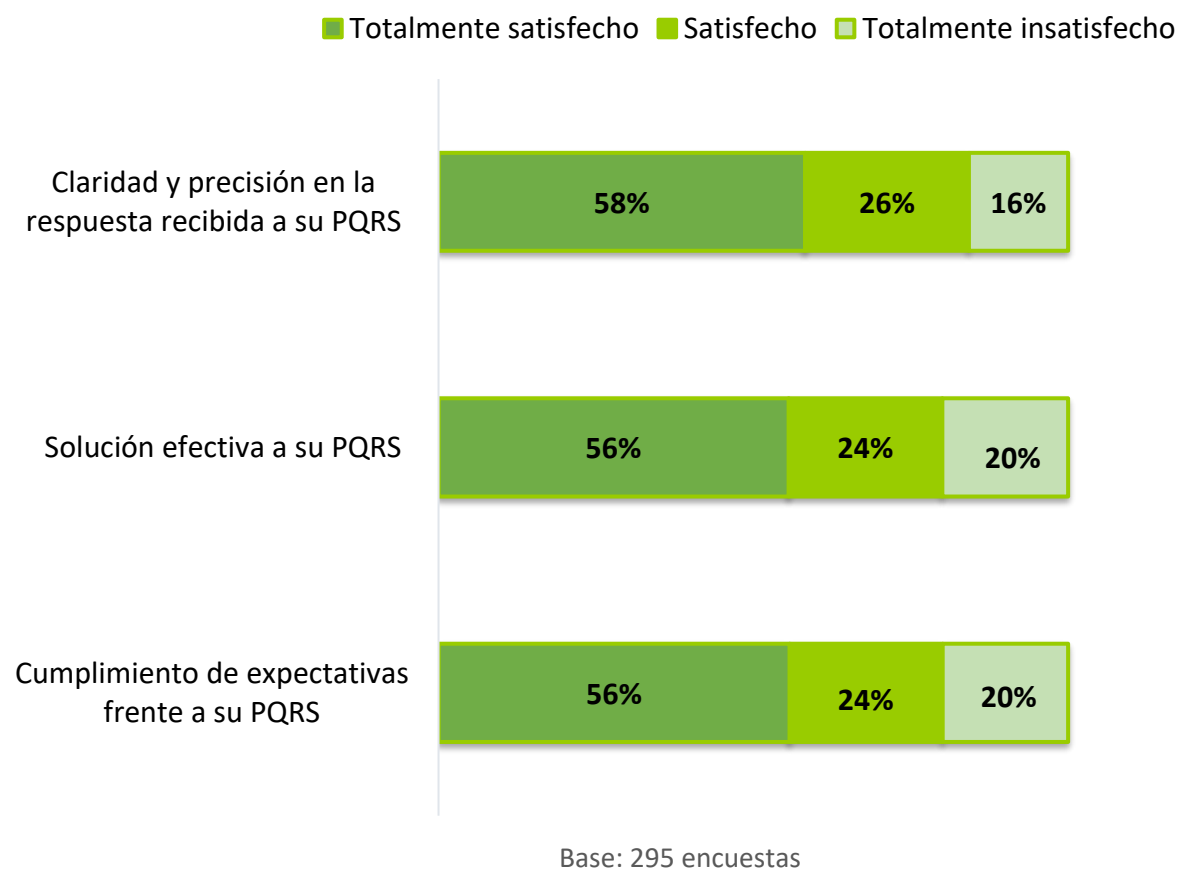
Base: 294 encuestas

Respuesta	Número de menciones
No se ha recibido respuesta de la solicitud.....	48
No dan solución por parte de la entidad.....	28
Fue una respuesta incompleta.....	13
Falta más información.....	10
La respuesta no fue clara.....	3
Faltan los diseños.....	1
Falto mas precisión respecto a los diseños de la obra.....	1
Fue bueno el arreglo, pero falto una parte de pared por pañete.....	1
No se dio la respuesta esperada ya que no se estudio afondo el problema	1
Mas agiles con las respuestas.....	1
Me dieron una respuesta demasiado ambigua.....	1
Muy demorada la respuesta.....	1
No asumen la responsabilidad de la humedad de la vivienda...	1
No asumen la responsabilidad por los daños.....	1
No valorizan bien los predios.....	1

Base:112 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

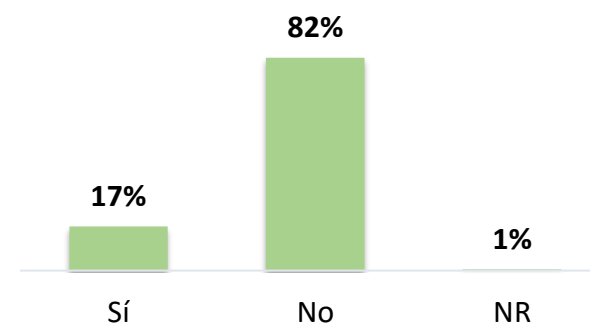


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 377 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

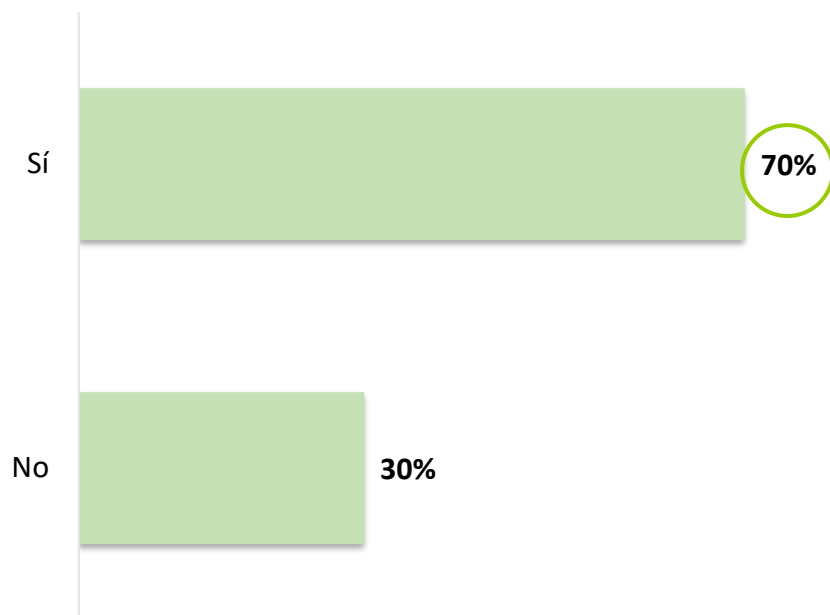


Base: 377 encuestas

Módulo frente Información del proyecto

Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 377 encuestas

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto

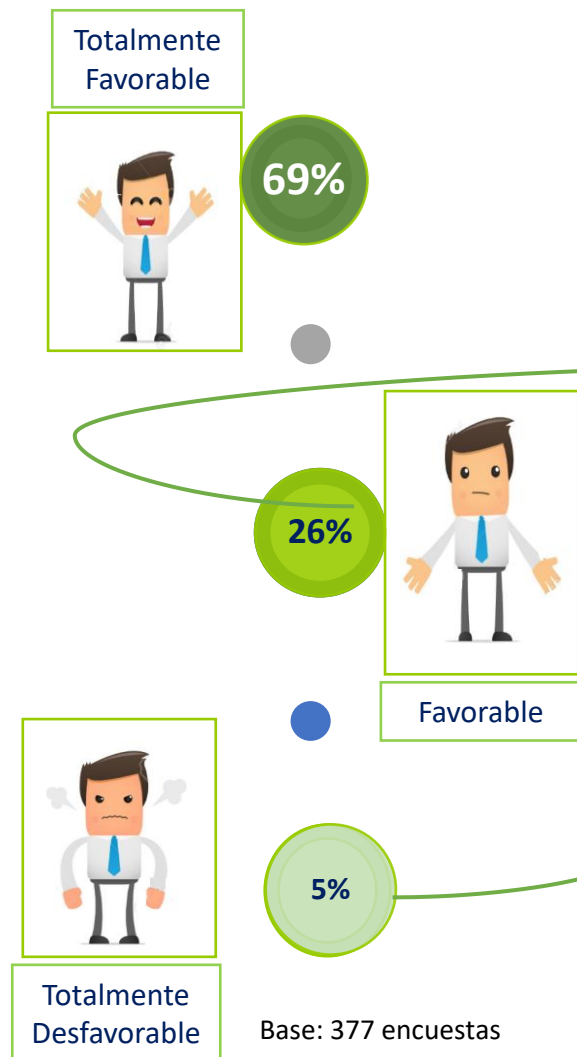


Base: 263 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

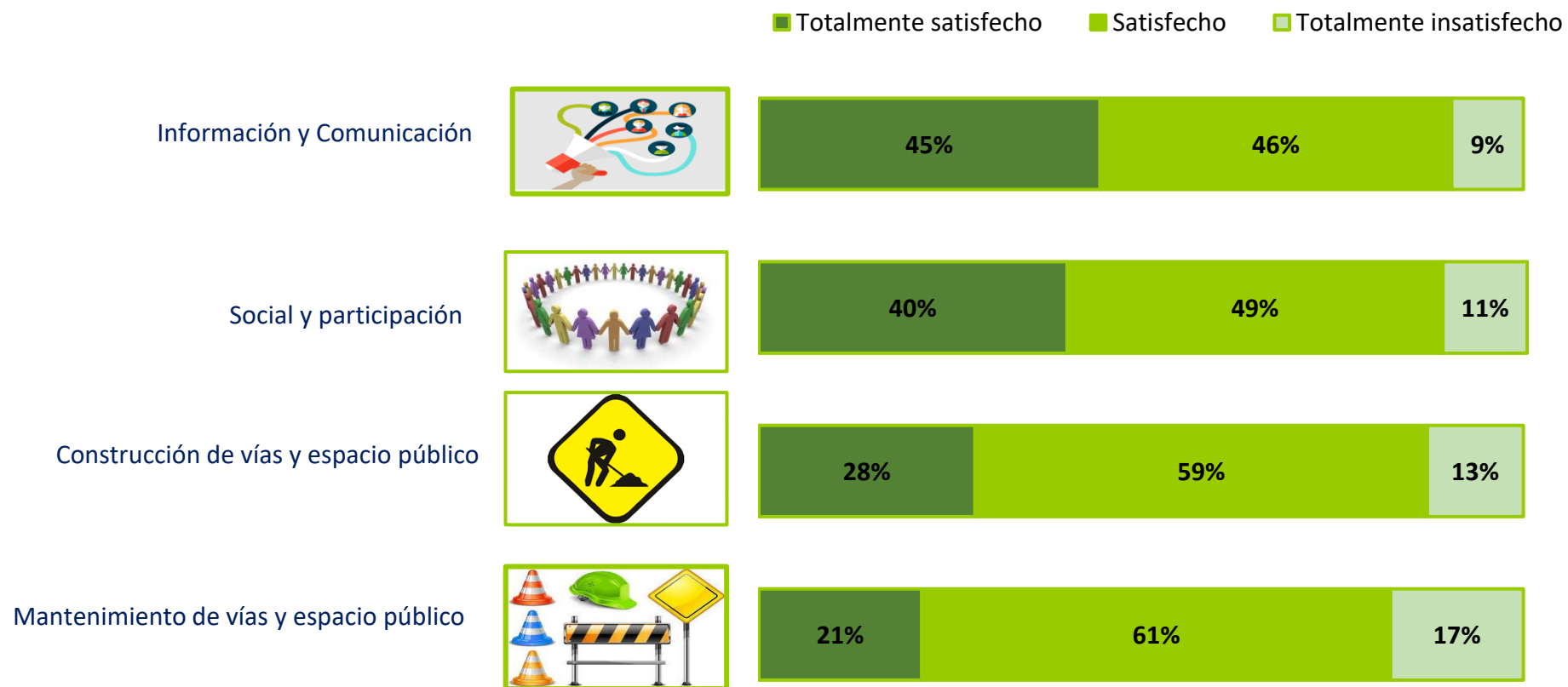
Falta de punto Idu de información en Kennedy

- Se requiere mas articulación y empalme interinstitucional
- Que los contratistas cumplan con las demandas ciudadanas
- No brindan información si mi vivienda tienen afectación
- No asumen la responsabilidad
- Malas interventorías y pésima gestión de recursos
- Le falta un mayor seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía
- Le falta más agilidad para brinda una respuesta a las solicitudes
- Falta de mas articulación con las diferentes entidades del distrito
- Falta una mayor comunicación para con la ciudadanía
- Falta más agilidad para dar respuestas a las PQRS.
- No brindan solución a las inquietudes
- Falta mantenimiento a las vías.
- Cumplir con los proyectos**
- No cumplen con las obras
- No cumplen con los requerimientos del ciudadano
- Falta más compromiso para con la ciudadanía
- El Idu le falta asumir ms responsabilidad de las solicitudes
- Falta de mas apoyo con los temas ecológicos
- Falta mas control sobre los predios desocupados están generando focos de inseguridad
- Mas compromiso con el medio ambiente
- Mucha tramitología.
- Mejorar la supervisión a las intervenciones de contratistas con privados para mitigar los impactos
- No califica este modulo se encuentra en reunión
- No tiene coordinación con las otras entidades , es una entidad muy desordenada
- Porque no hay socialización con la ciudadanía , si no hay de por medio un político.

Base: 121 encuestas

Módulo Imagen IDU

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



Base: 377 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Seguir así van bien .
El IDU a progresado mucho para bien de la ciudad.
Felicitaciones a todo el IDU, son personas muy amables .
Muy bien el trámite y rápido
Muy buen servicio.
Muy buena atención.
Muy bien el trámite felicitaciones
Excelente atención y servicio
Buena comunicación
Seguir adelante con los proyectos

Total: 16 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

No han brindado la respuesta al requerimiento y ya hace dos meses
Nunca se recibió la respuesta de lo que se solicitó
Actas de comité de Obras y última acta de medición de obra actualizadas
Dar respuesta a los requerimientos
Informar cualquier afectación predial del predio
Capacitar a los funcionarios como atender ciudadanía telefónicamente en los puntos IDU
Favor mantener a la comunidad enterada sobre el proyecto.

Total: 34 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

No hay control sobre invasión de espacio público
No quedo igual lo que hicieron Mas seguridad en el sector
Mala gestión de los contratistas
Hacerle seguimiento a los contratistas de proyectos para que cumplan
Falta los terminados del puente de la Mutis
Hay un desnivel que se emposa terriblemente
Cumplir y respetar las normas que son o rigen lo del espacios que son del Distrito
Agilizar la ejecución de las rampas del proyecto mucha demora
Mejorar la planeación de la obra
Agilizar la ejecución de los proyectos de las localidades
Cumplir a tiempo con las obras.
La obra se encuentra suspendida
Mas agilidad en la ejecución de los proyectos
Se solicita hacer seguimiento a los proyectos
Cumplir con las obras en su totalidad, evitar la tala de árboles .
Mejorar la malla vial .
Falta más información de los proyectos.
Socializar los proyectos con la comunidad
Más organización con los predios adquiridos por el IDU
Realizar pronto la demolición de los predios
Hacer un buen diseño de la obra Hacer pronto el proyecto.
Mejorar la planeación de las obras
Analizar bien para que no afecte la parte ambiental.
El proyecto de la Av Guayaquanes nada que lo terminan
Falta colocar pintura reflectiva
En las reuniones falta que socialicen los cronogramas de la ejecución del proyecto
Integrar más a la comunidad con los proyectos a realizar en la localidad
Las viviendas que ya están desalojadas las están desmantelando personas ajenas
Más compromiso con la ciudad, que se vea lo que se paga en impuestos..
Mucha demora en la terminación del proyecto

Total: 174 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	94,16%	74,9%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	232	202	87,5%	76,9%
IV.RESPUESTA OTORGADA	223	132	61,22%	56,5%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	141	93		56,2%
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.				

