

# Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Telefónica y Virtual Primer 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 telefónico y virtual.

**Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales telefónico y virtual, durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2021.

**Tamaño de muestra:** 930 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	69
Telefónico	167
Virtual	694
<b>Total</b>	<b>930</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:** Enero-Febrero-Marzo de 2021.

---

# Caracterización del encuestado

---

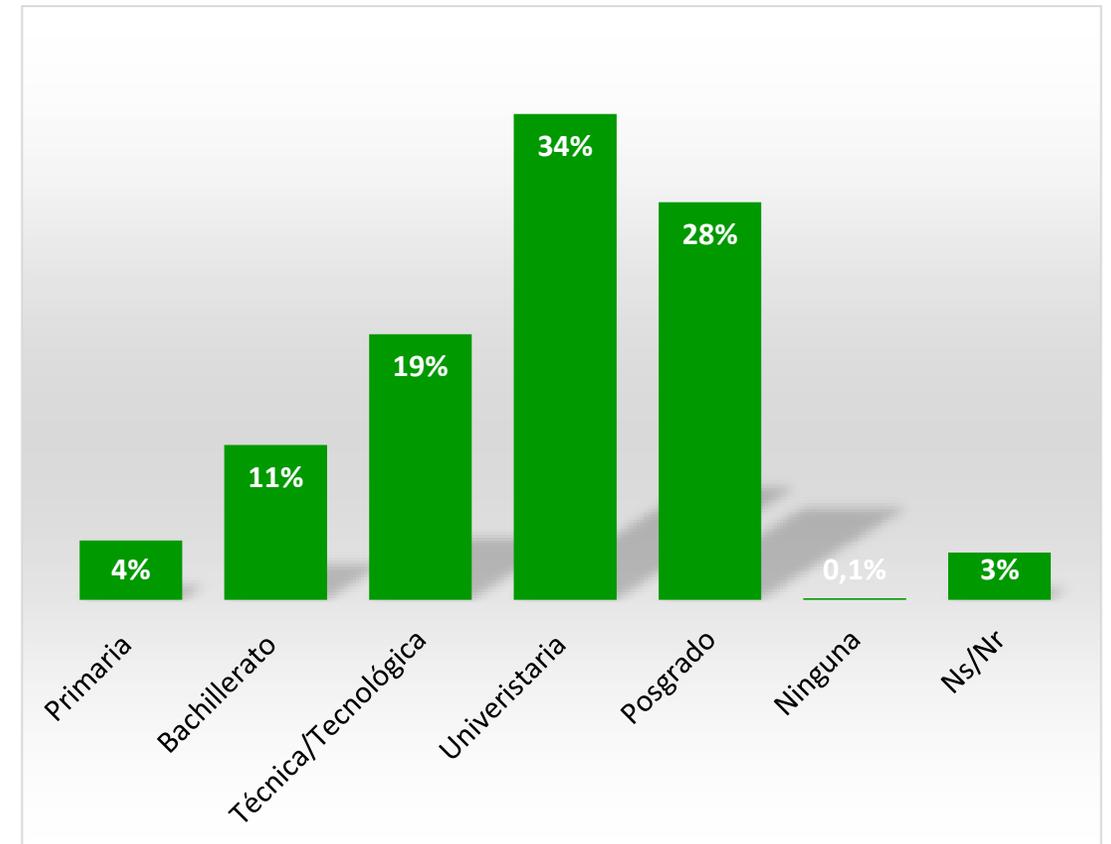
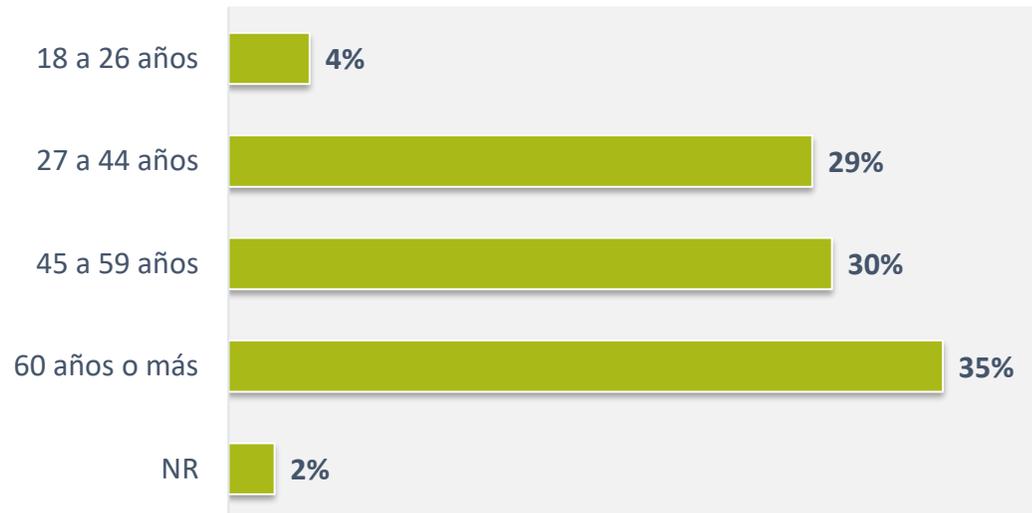
# Caracterización del encuestado

## Sexo



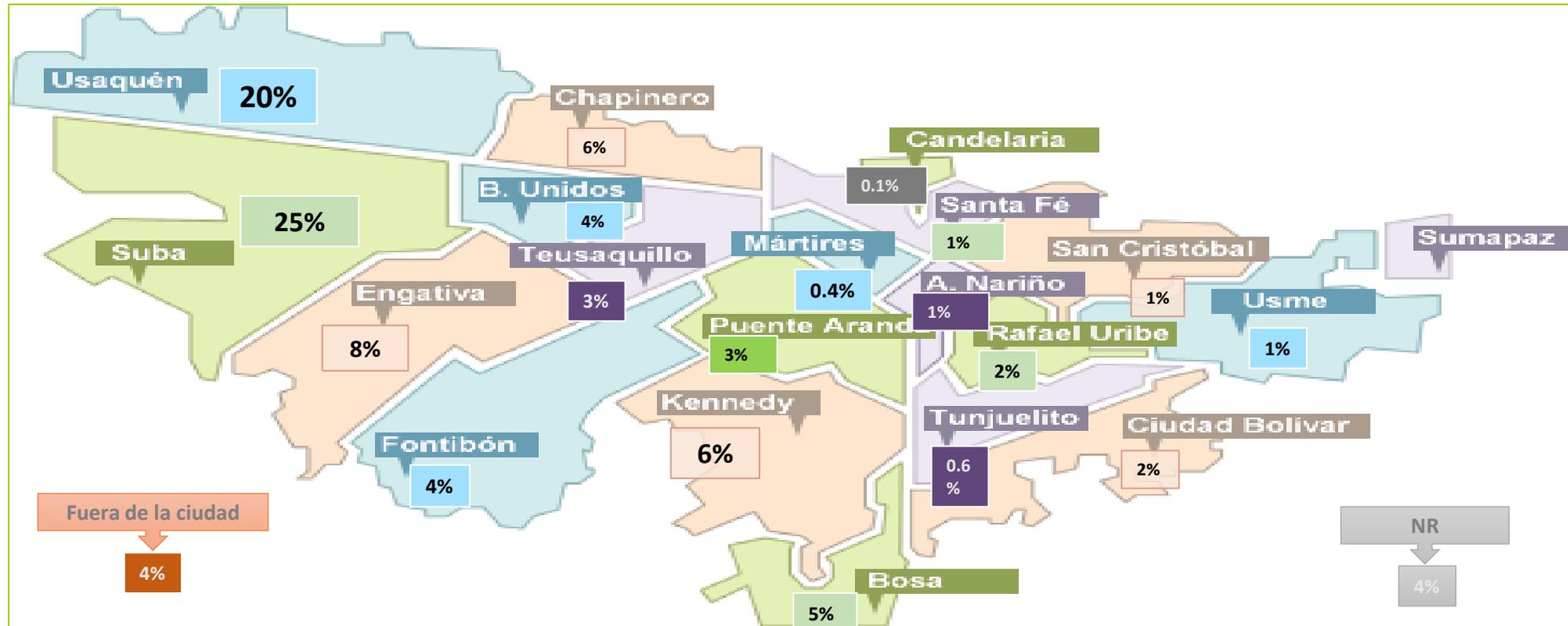
## Nivel educativo

## Edad



# Caracterización del encuestado

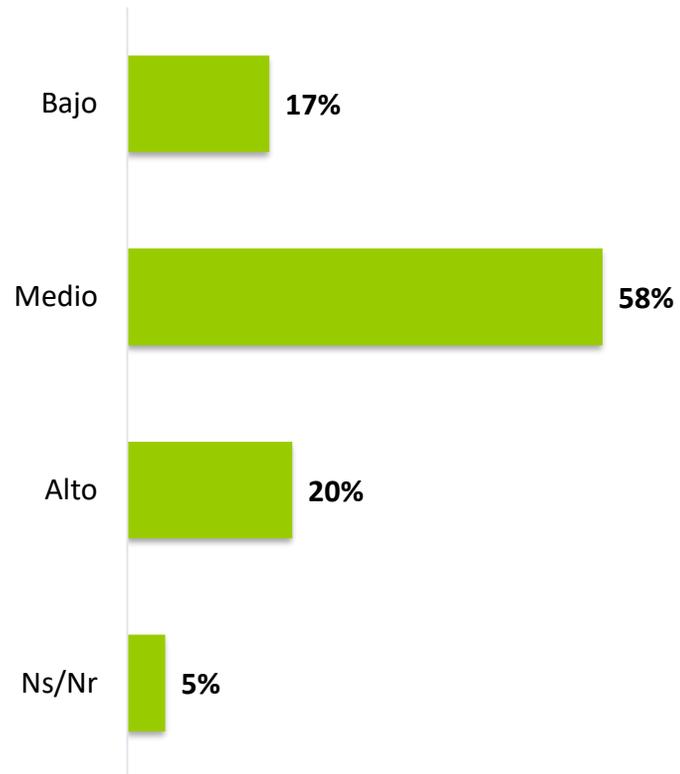
¿En qué localidad vive?



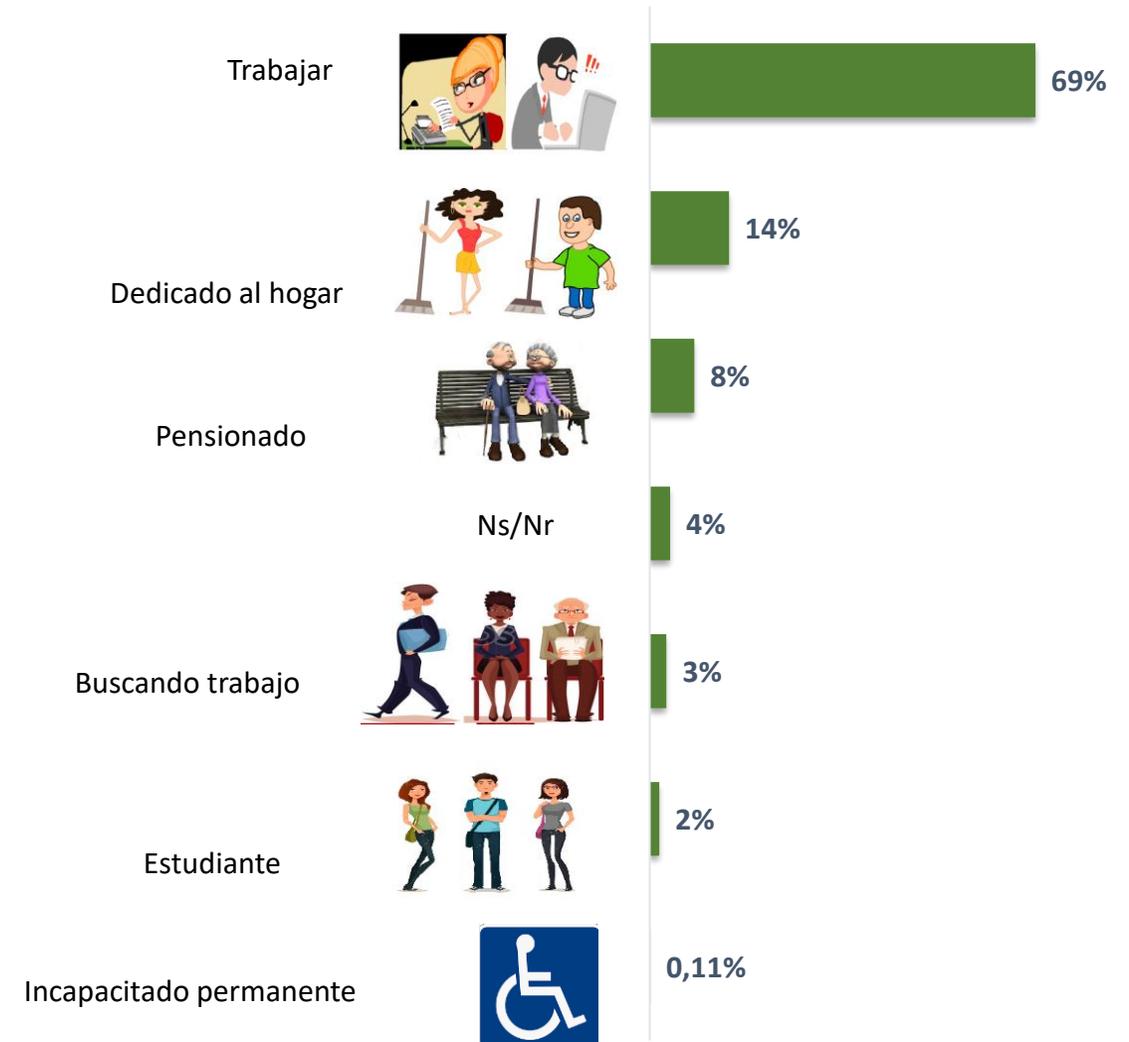
Base: 930 encuestas

# Caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico

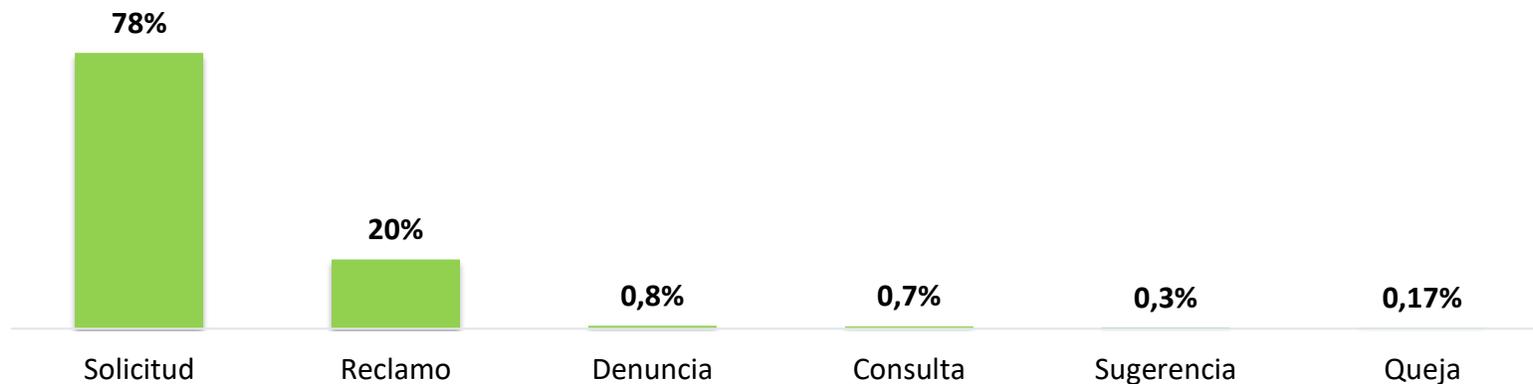


## Ocupación



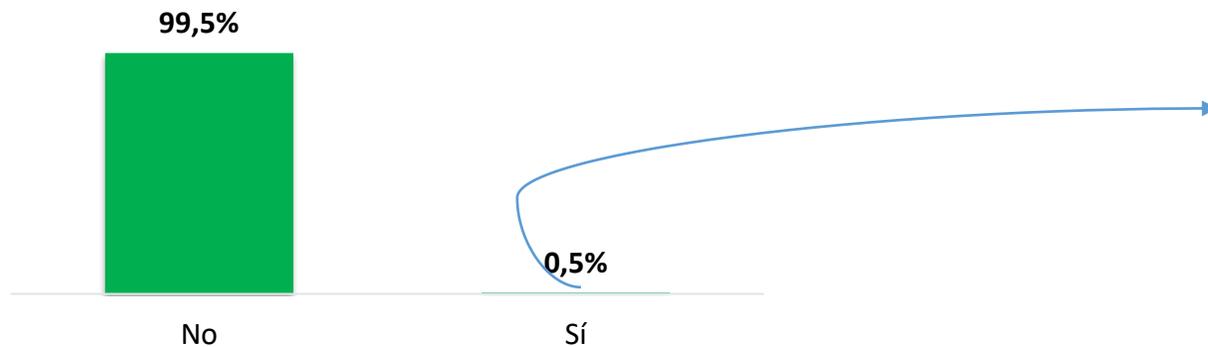
# Caracterización del encuestado

## Tipo de requerimiento



Base: 930 encuestas

## ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 930 encuestas

## ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	4

Base: 4 encuestas

---

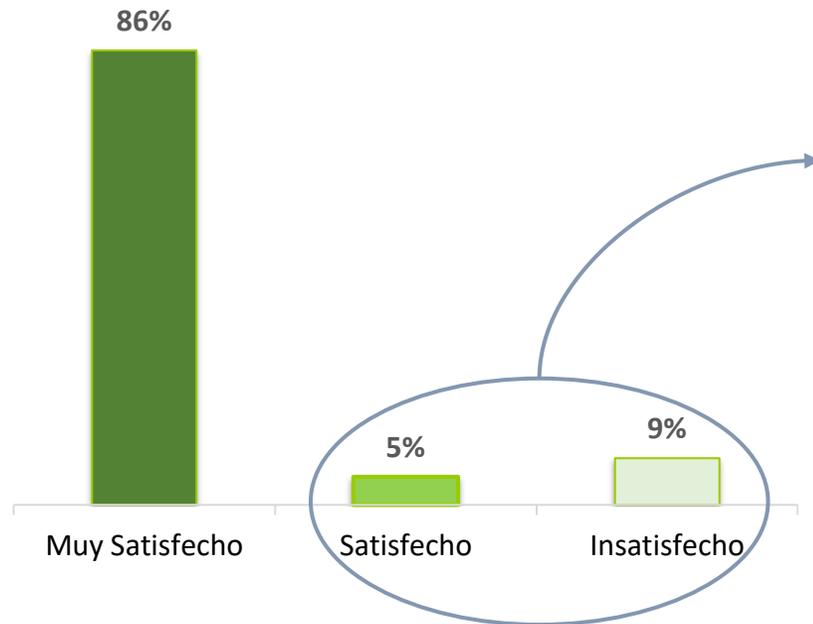
# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

---

# 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: 930 encuestas

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

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

---

Respuesta	Número de menciones
La pagina no dejo realizar el requerimiento de paz y salvo.....	14
Mucha demora en la atención.....	7
N dan solución pronta.....	6
Muy complicado la comunicación.....	4
No dieron respuesta.....	4
La plataforma no es nada amigable.....	2
Es complicado acceder a esté canal virtual.....	1
Mas facilidad para los ciudadanos.....	1
Mucha desinformación por parte de los funcionarios.....	1
Muy difícil el acceso al canal telefónico.....	1
No me brindo presencialmente la información.....	1
No son claros en la información.....	1

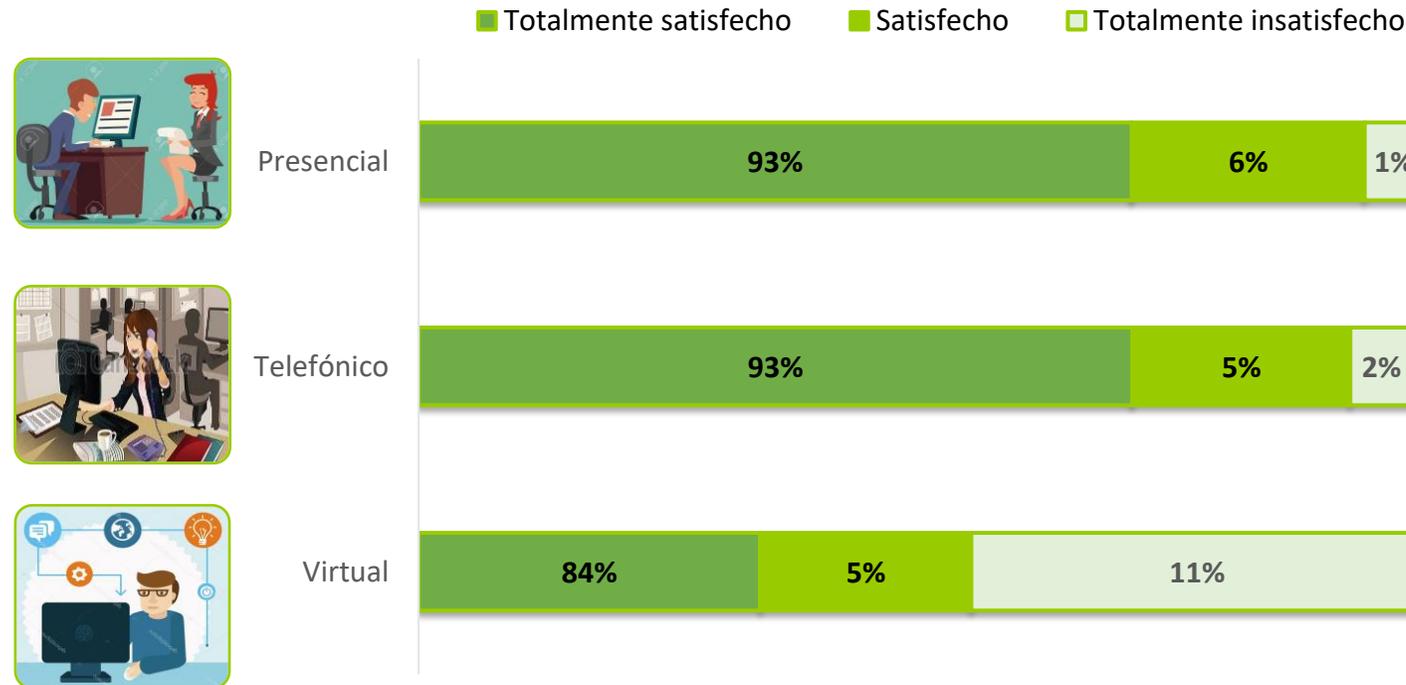
---

Base: 43 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?

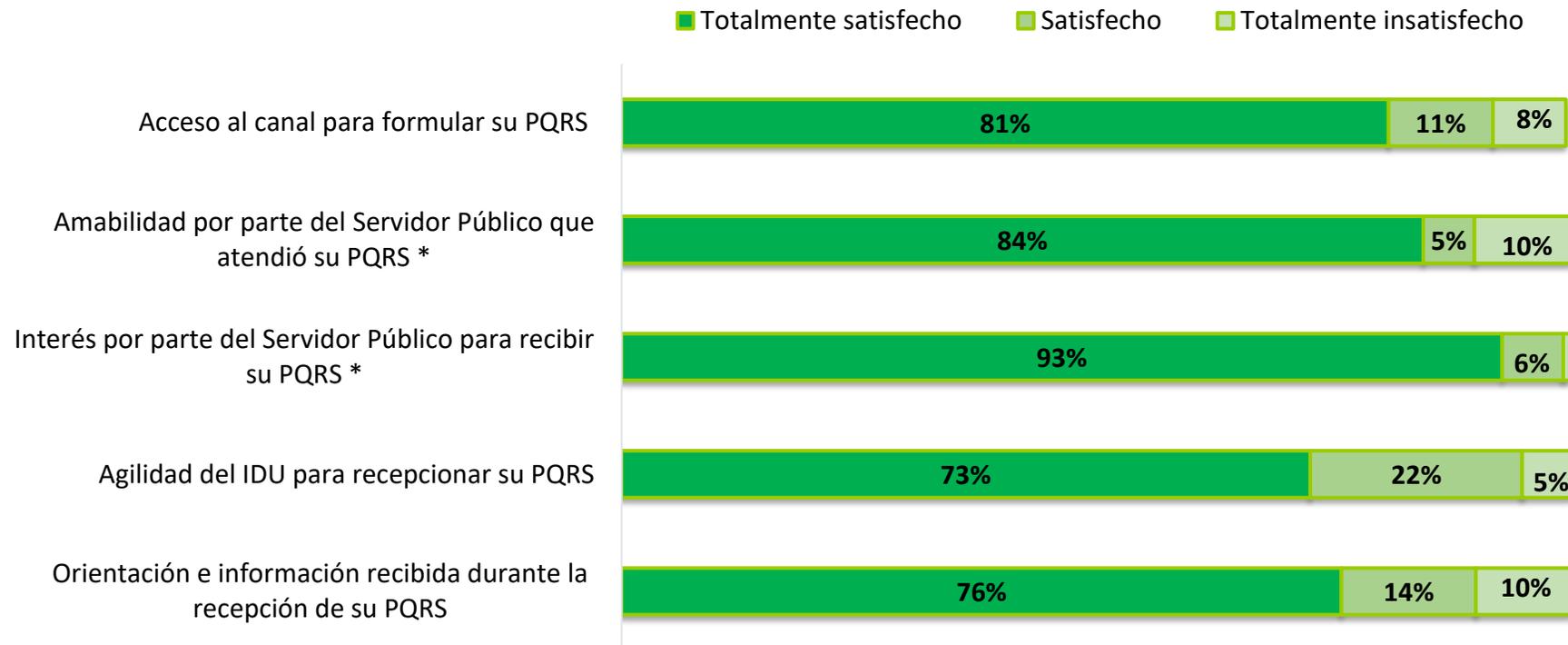
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 930 encuestas

# Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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



Base: 930 encuestas

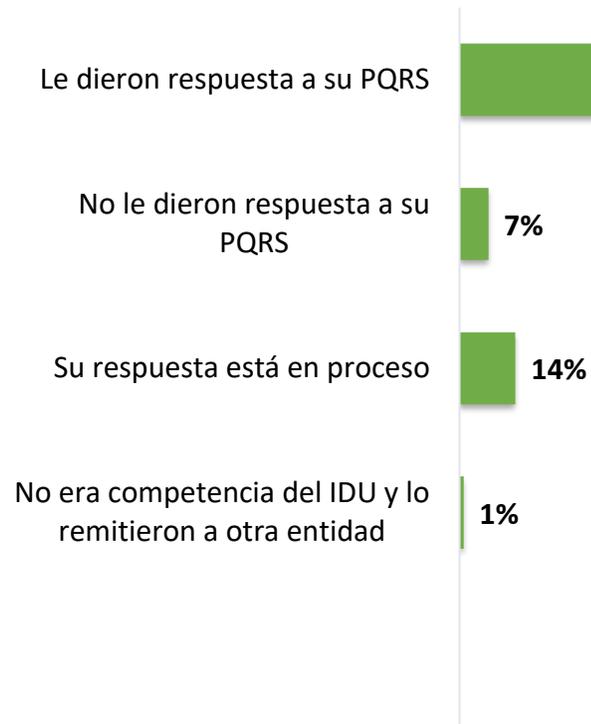
---

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

---

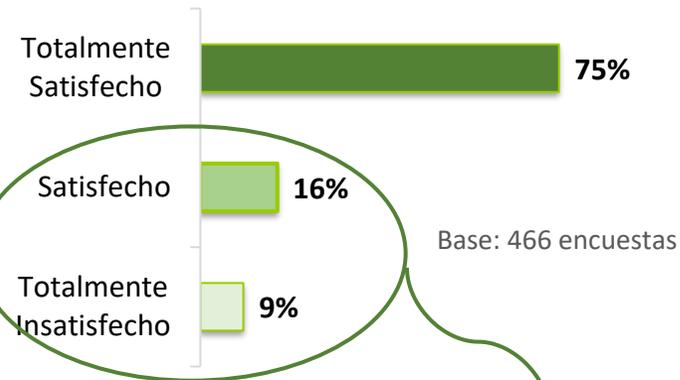
# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 600 encuestas

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



Base: 466 encuestas

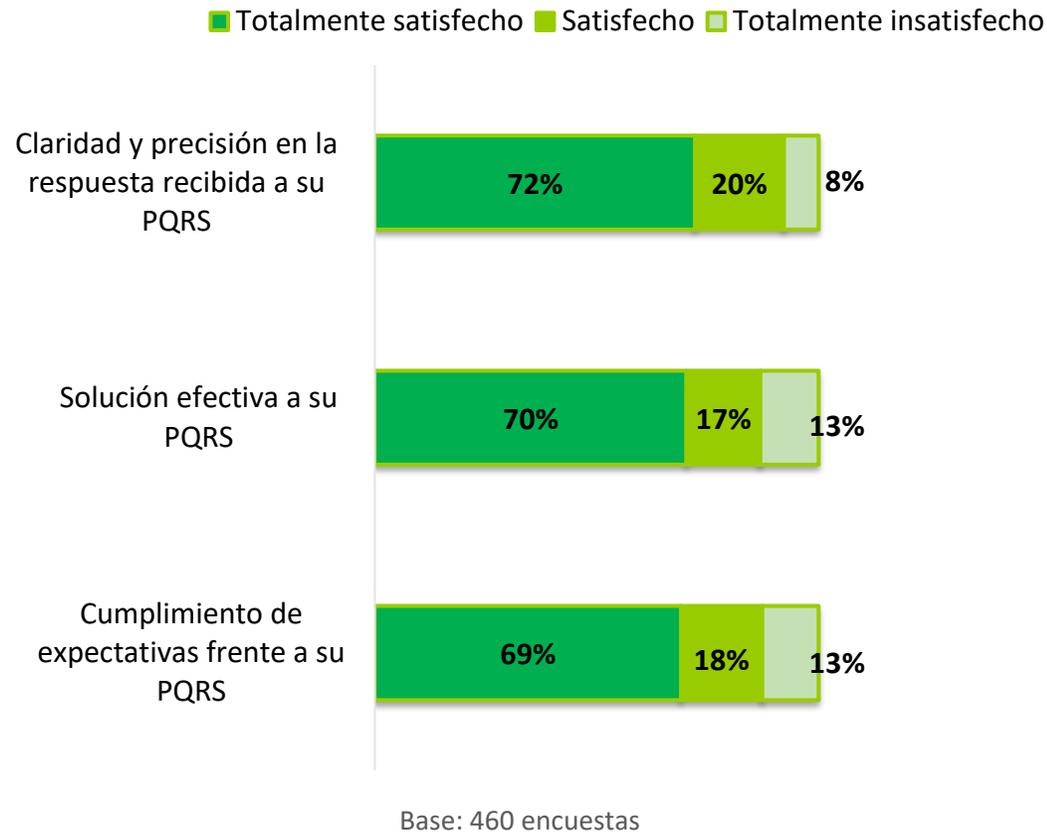
• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
Mas claridad en la respuesta.....	36
Demora en dar respuesta.....	24
<b>No dan solución efectiva.....</b>	<b>18</b>
No brindan bien la información.....	12
No me colaboraron con la solicitud.....	4
El IDU no está consciente de la realidad de las personas.....	3
A pesar de el reporte del peligro nadie toma acciones.....	1
Hacer efectiva la devolución de dinero.....	1
Se tenga mas en cuenta las opiniones de la ciudad.....	1
La dirección de predios debe tener un mayor contacto con las personas.....	1
Mas compromiso y agilidad.....	1
Me llego fue un estado de cuenta y lo que solicite fue el recibo para pago.....	1
Muy deteriorada la malla vial de Bogotá.....	1
No funciona ningún medio de comunicación.....	1
No tienen en cuenta la realidad a raíz de la pandemia.....	1
No tienen en cuenta para los trabajos a la ciudadanía de la tercera edad.....	1
Se necesita mas conciencia y realidad por parte de la administración.....	1
Que me llegen los soportes físicos del levantamiento del embargo.....	1

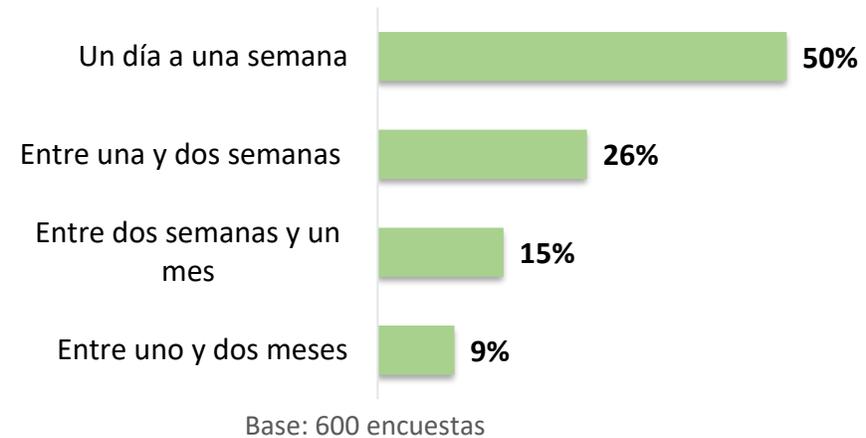
Base: 109 menciones

# Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

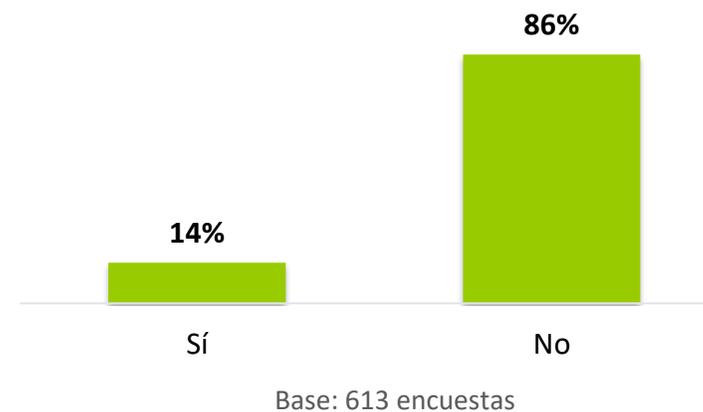
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿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%



Favorable

22%



Totalmente Desfavorable

6%

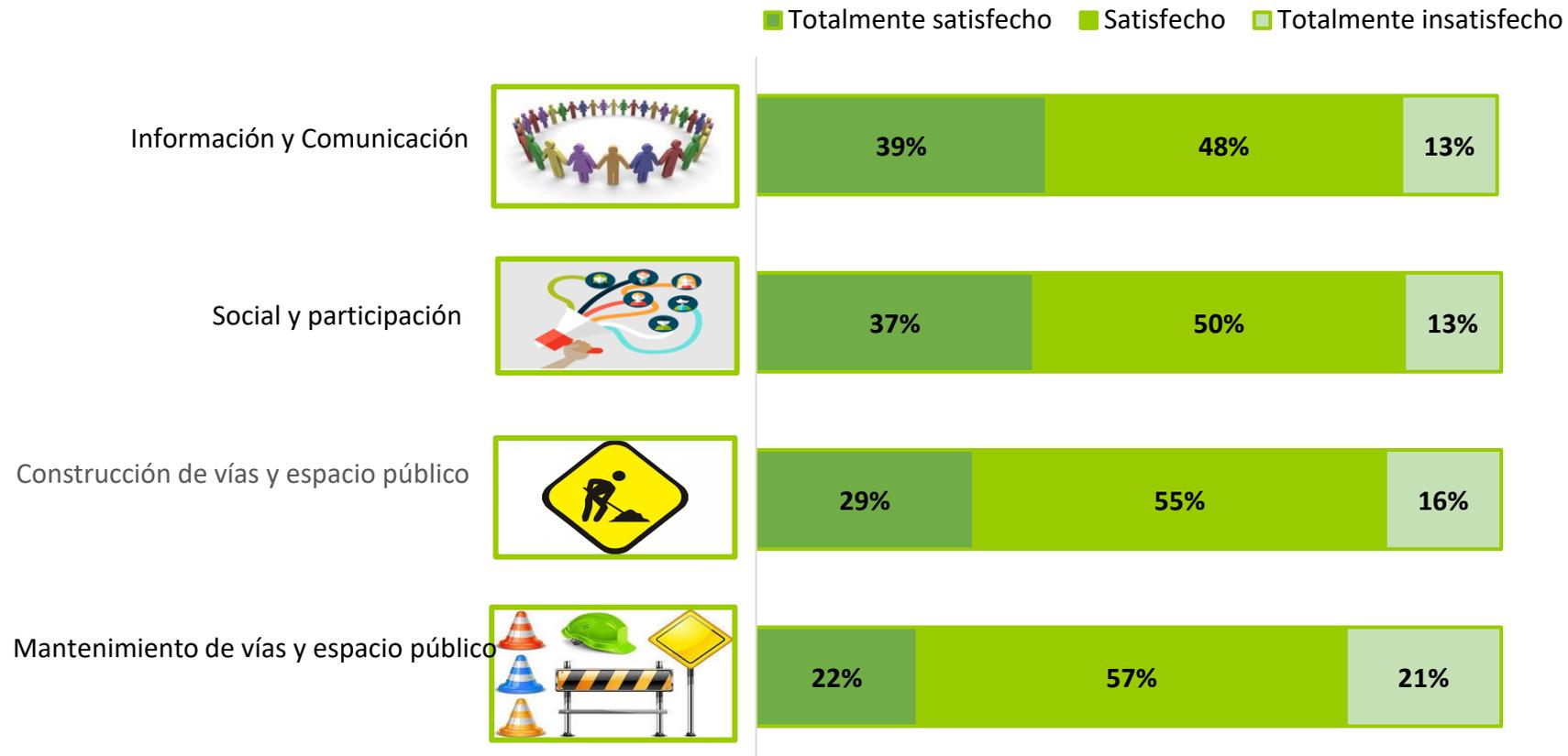
Base: 597 encuestas

No está cumpliendo con la ciudad, al con el ciudadano. Hay que tener una atención más presencialidad.  
 Falta más organización con los predios que se desocupan.  
 No son coherentes con los cobros de autorización. Falta más cumplimiento y eficacia para responder a las solicitudes.  
 En los cobros de autorización me parece un abuso, ya que no buscan la comodidad del ciudadano.  
 En esta época de pandemia debe ser más flexibles con las fechas de pagos ser más flexibles.  
 Demarcada propaganda llida, pero no son conscientes de la realidad de las personas, es imposible hacer pagos con estas situaciones.  
 Los contratistas no cumplen y el IDU no hace nada. Brindar más apoyo a los ciudadanos.  
 Al IDU le falta más rapidez para responder a todas las solicitudes y así mismo hacer el seguimiento de las mismas.  
 Falta una mayor atención por parte del IDU. Mucha demora en las obras.  
 falta que el IDU sea más comprometida con la ciudadanía.  
 Todas las obras inconclusas. Falta mantenimiento de espacio público.  
 Falta ejecutar los proyectos bien. Actualizar bases de datos de predios.  
 No hay autorización. Nunca responde. Mas compromiso con la ciudadanía.  
 Falta información al ciudadano.  
 Mucha demora con las respuestas de los requerimientos.  
**Falta arreglar la malla vial**  
**Falta agilidad en trámites**  
 No se desea brindar esa calificación. No respetan los acuerdos de pago.  
 No cumplen a tiempo con las obras. No tienen en cuenta al ciudadano. No dan solicitudes concretas.  
**Falta más comunicación con el ciudadano.** Deben tener más control en las obras que ejecutan.  
 Mejorar estado de la plataforma. Es una entidad incompetente.  
 Mejorar atención a las solicitudes. Es la seguridad que solicito este arreglo.  
 Pésima gestión de pagos de compra predios. más gestión documental para los trámites.  
 Afecta la actividad económica de los ciudadanos con los proyectos.  
 Dejan obras inconclusas. Falta de mantenimiento en las ciclorrutas.  
 El Instituto como responsable del contrato debe hacer cumplir a los contratistas el pago a proveedores, debe hacer que el consorcio los responda.  
 El proyecto perjudica al barrio La Esperanza So de Usme y no son dadas alternativas a las solicitudes.  
 Falta cumplimiento con el ciudadano, no realizan las obras y las que empezaron no las terminan.  
 Falta cumplir con los proyectos, hacer seguimiento.  
 Falta de más acompañamiento y solicitudes a los requerimientos. No responde a los requerimiento del ciudadano.  
 Falta de cumplimiento con los requerimientos de los ciudadanos. Falta de cumplimiento con los requerimientos de los ciudadanos.

Base: 176 menciones

# Módulo Imagen IDU

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



Base: 590 encuestas

---

# Sugerencias y/o observaciones

---

# Sugerencias y/o Observaciones

## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Las dos operadoras que me atendieron fueron muy diligentes  
Felicitaciones por la diligencia rápida y oportuna  
Felicitaciones excelente atención  
Excelente servicio  
Buen servicio por parte del IDU

Gracias por la colaboración y gestión  
**Excelente atención y servicios recibido**  
**Muy buena atención y servicio**  
Gracioso por la gestión del IDU  
Mas apoyo al ciudadano  
Felicitaciones al idu por tener en cuenta al ciudadano  
Agradecemos la amabilidad, atención y respuesta a nuestra solicitud  
Muy bien el trámite  
Que siga laborando así para muy bien

Total: 123 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Se solicita que se siga realizando reuniones en la localidad de Kennedy, para resolver dudas e inquietudes  
Realizar compras de predios justas  
Que los predios sean demolidos totalmente por que así genera mucha inseguridad  
El IDU se pronunció oficialmente sobre que se procederá con los predios  
Lo que se socializó muchas cosas no se cumplieron  
Dejar a la trabajo a los comerciantes cuando los sacan de los predios  
Se solicita el mejoramiento de los andenes  
Muchas obras inconclusas  
**Más socialización de los proyectos con la comunidad.**  
**Más información al ciudadano**  
**Falta arreglo de la malla vial**  
Arreglo de daños ocasionados al predio  
El IDU debe ir a ser mas plavos  
Similitud en los materiales al contratar y jamás los pago  
Mas control en los proyectos y el espacio público  
Mas señalizaciones por el sector de la localidad.  
Hacer el levantamiento del Botardo que está en la calle, ya que es sumamente peligroso  
se solicita una visita técnica al sector ya mencionado para verificar el estado del espacio público  
Se solicita visita al sector por mal estado del espacio público

Total: 188 menciones

# Sugerencias y/o Observaciones

## Sugerencias con respecto al trámite

Se solicita que se comunique nuevamente para que se llegue a un alludo económico de los gastos adquirido por culpa del accidente

Se toma mucho tiempo la generación de paz y salvo, debería ser online

Se solicita por favor retomar los pagos por cuotas, debido que es muy difícil realizar el pago total.

Revisa, el porque el sistema no genera de forma automática el paz y salvo.

Por favor se solicita que las respuestas de la solicitud lleguen a los correos registrados

Que envíen la factura para pagar más fácilmente

Evitar mediante el correo normal al pedro los recibos sobre los pagos pendientes.

No atienden las PQRS y otros mejor las respuestas.

Mejorar los servicios en las oficinas de catastro

Las fechas de pago del impuesto los mandan con tiempo

Hacer posible el pago de cuotas

El chat debería tener una aplicación para adjuntar documentos.

Los impuestos deben verse reflejados en los proyectos de la ciudad.

Más información sobre los acuerdos de pago.

**Cobro de valorización**

Que se cierre esta solicitud

Mejorar la página web

No se puede generar los recibos para pago

No contestan la llamada

**Se solicita una pronta respuesta del requerimiento solicitado**

**No dieron respuesta**

**Agilizar la respuesta de los tramites**

**Mejorar la atención por los diferentes canales**

Es muy demorado que contesten el chat

Se solicita la devolución del dinero que fue retenido a raíz del embargo.

Mejorar estado de la plataforma para descargar el documento

La respuesta no es concreta que las facturas lleguen a tiempo

Deben tener los libros fijos, pluses en personas en condición de discapacidad

Falta que salga el registro cartelar

Cambio de la dirección de correspondencia

Más colaboración en cuanto a lo real a pagar.

Mucha demora por los canales virtuales

Pésimo servicio como me conecte a las 4pm ya no me quisieron atender

Por favor se solicita que actualicen el nombre de propietario del inmueble.

Se requiere que conste el seguimiento a la solicitud que se radica.

Se solicita que por favor actualicen el nombre del propietario.

Se solicita que envíen una representación formal al domicilio de residencia

Más compromiso en los pagos que realiza la entidad

No se ve reflejado los impuestos en la ciudad

---

# 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
<b>Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU</b>	920	790	85,87%	81,2%
<b>Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad</b>	466	349	74,89%	70,49%
<b>Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad</b>	597	427	71,52%	31,94%

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.

