

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

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

Tamaño de muestra: 362 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	196
Telefónico	90
Virtual	76
Total	362

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.

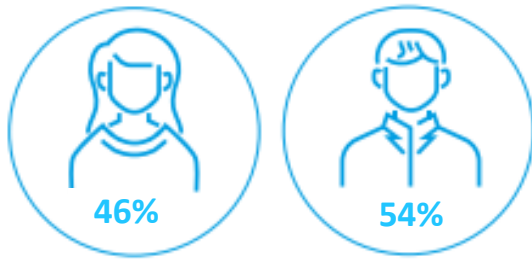
Tipo de encuesta: Encuesta telefónica con formulario estructurado.

Período de recolección: Enero-Febrero-Marzo de 2021.

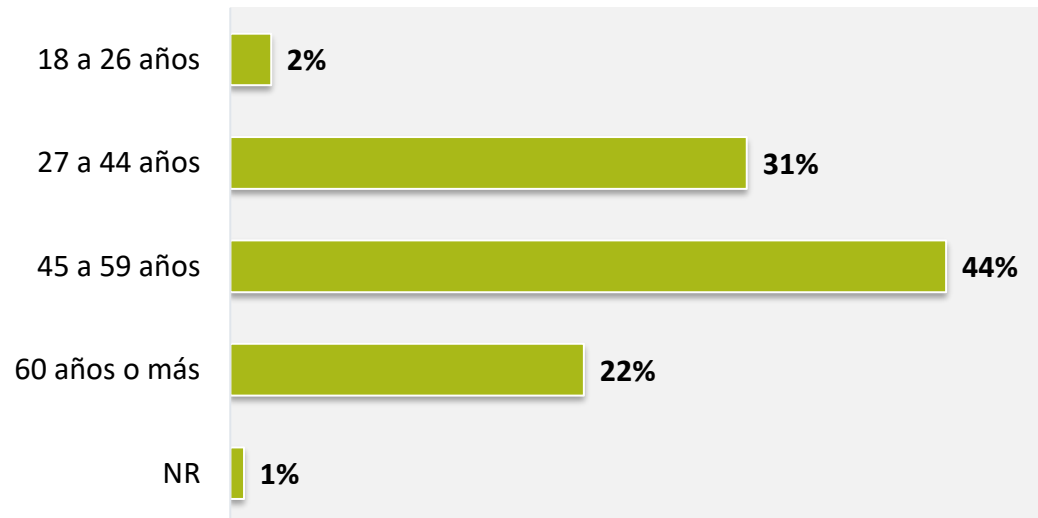
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

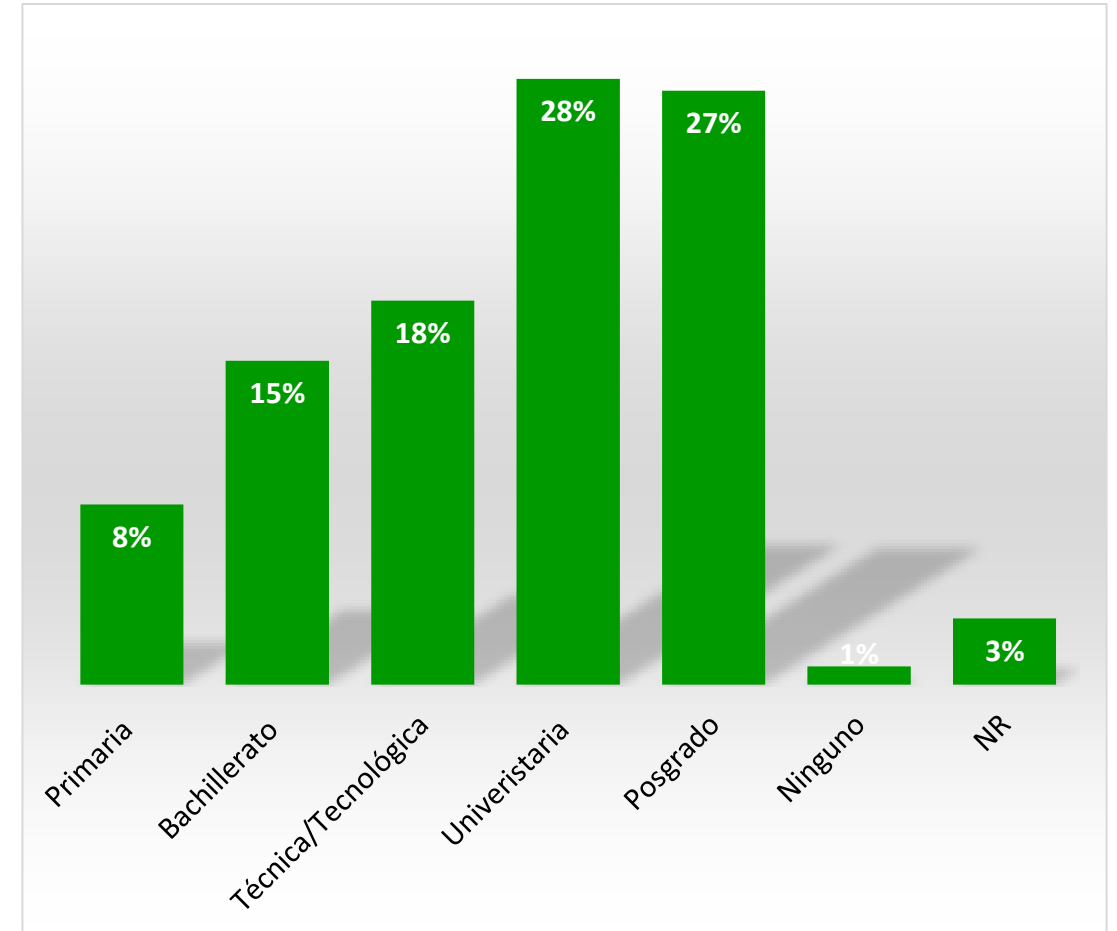
Sexo



Edad

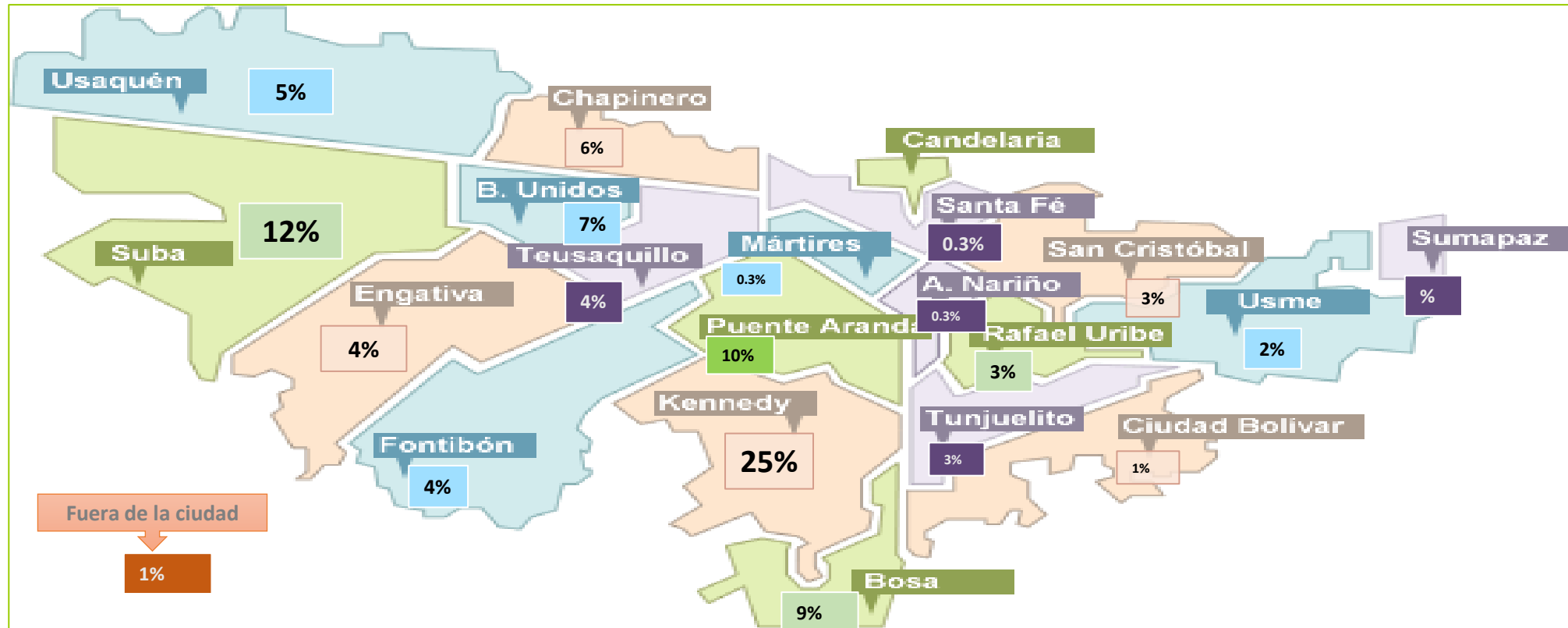


Nivel educativo



Caracterización del encuestado

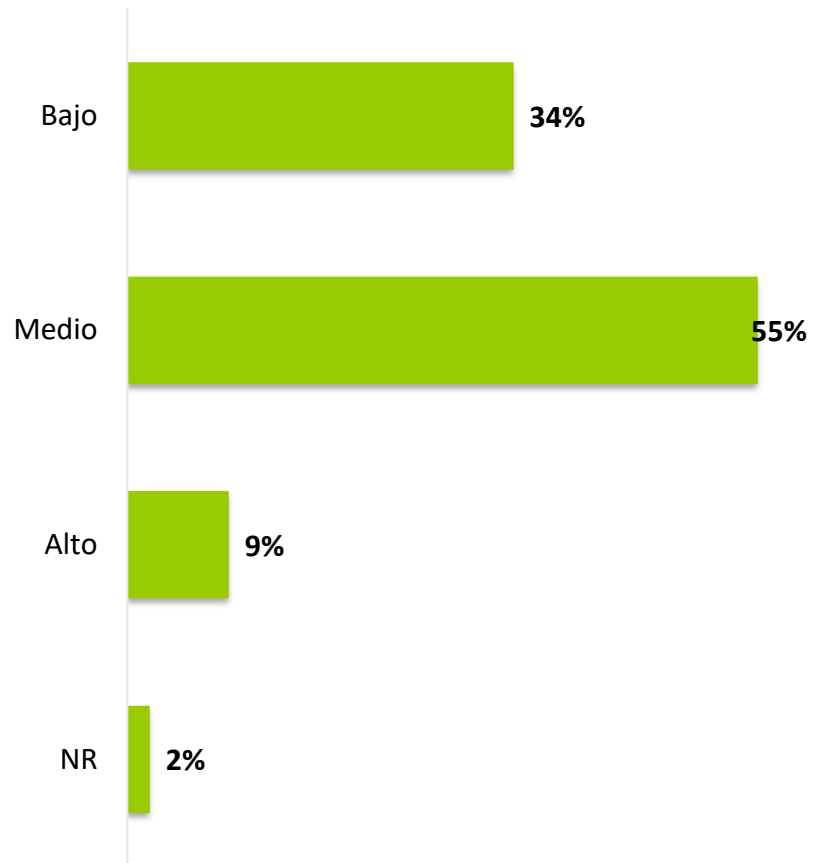
¿En qué localidad vive?



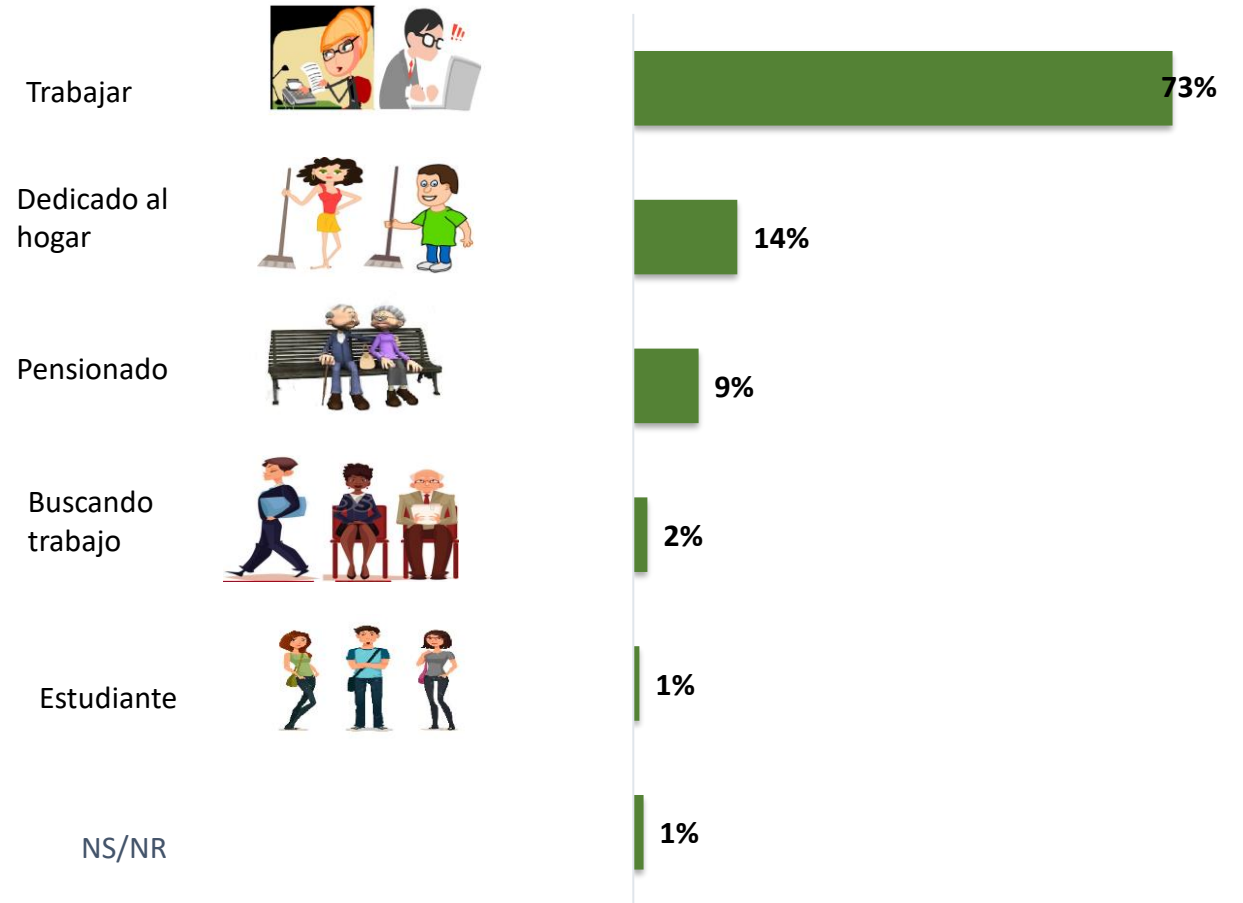
Base: 362 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico

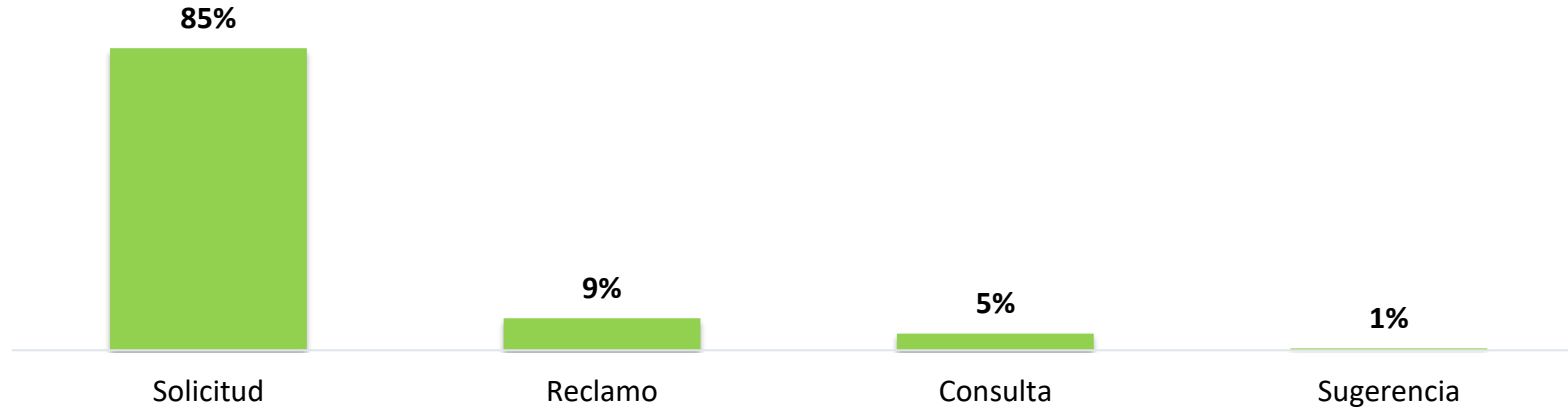


Ocupación



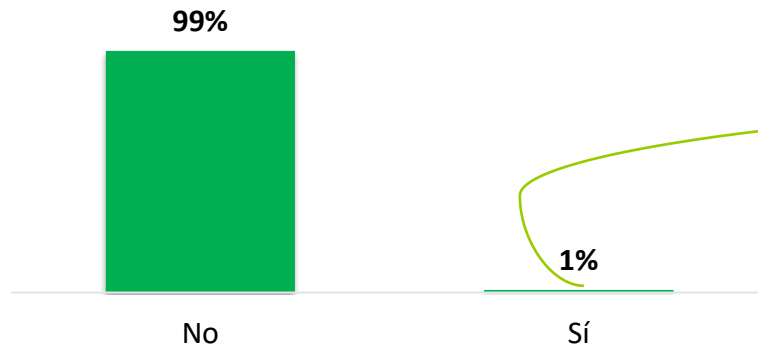
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 362 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 362 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Ictiosis lamelar	1
Motriz	4

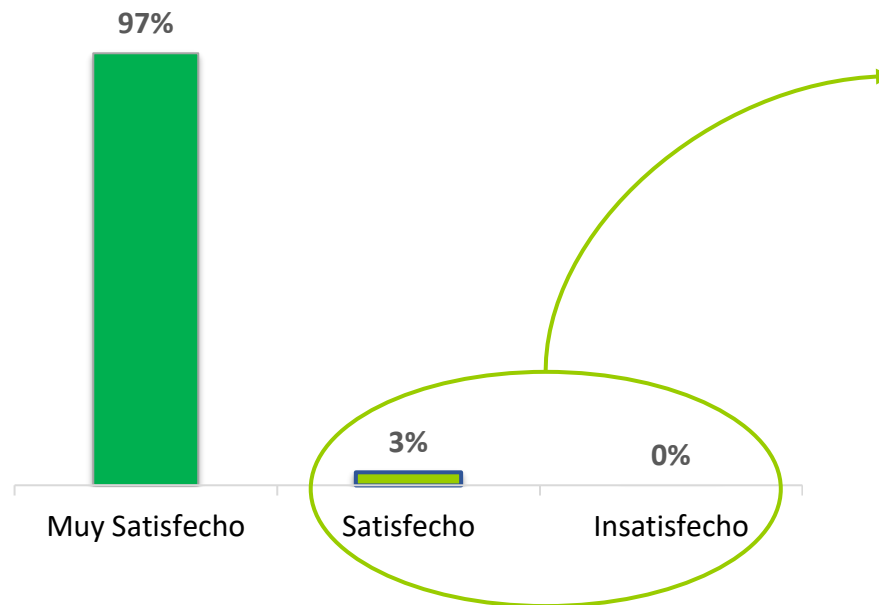
Base: 5 encuestas

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: 103 encuestas

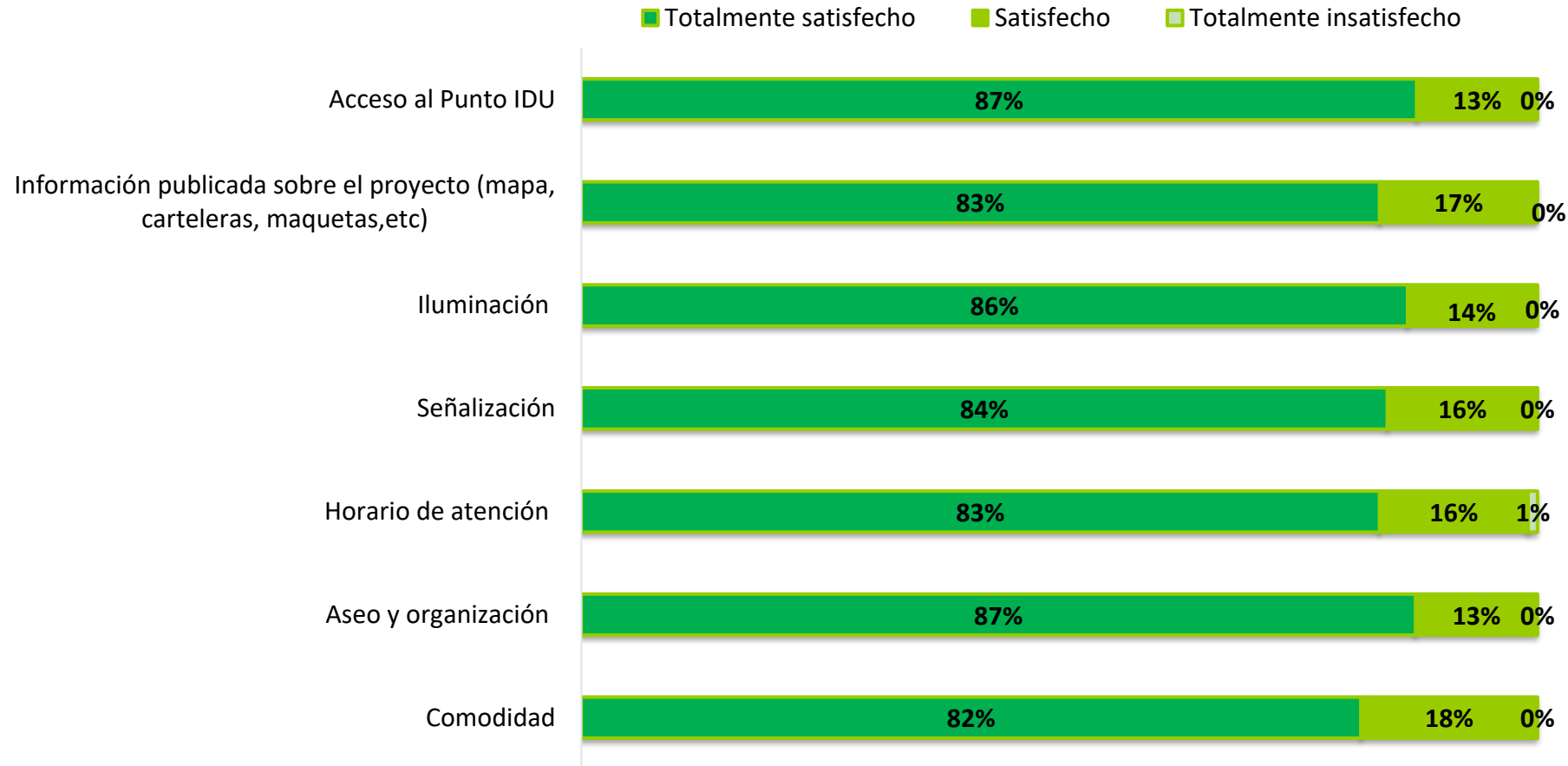
¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
El punto es muy frio y nada agradable.....	1
No es agradable, debido por al poco espacio, es una oficina muy pequeña para la cantidad de personas que llegan.....	1
Un solo día estuvo abierto y no se encontraba la persona en cargada de dar la información.....	1

Base: 3 encuestas

* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas



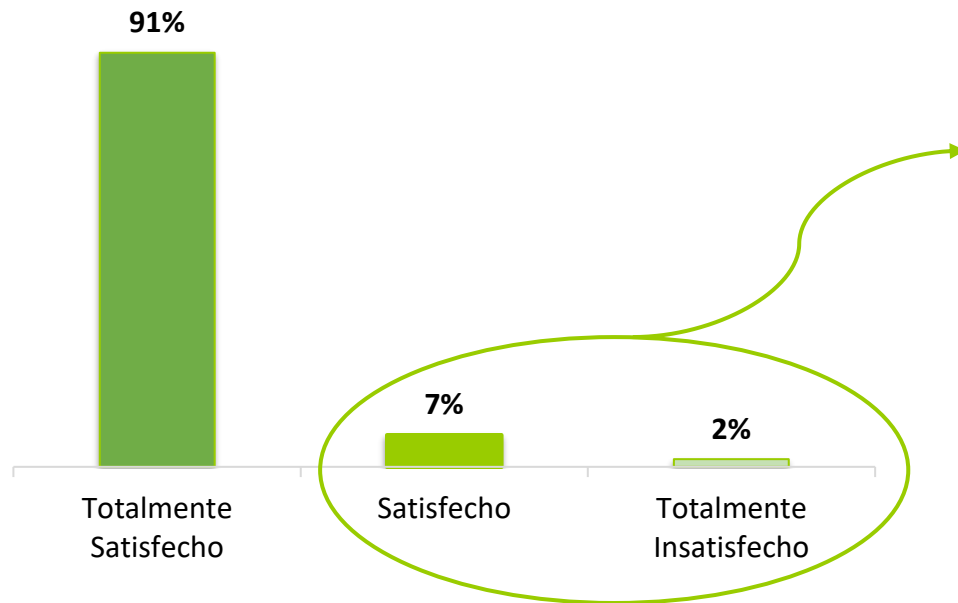
Base: 103 encuestas

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: 291 encuestas

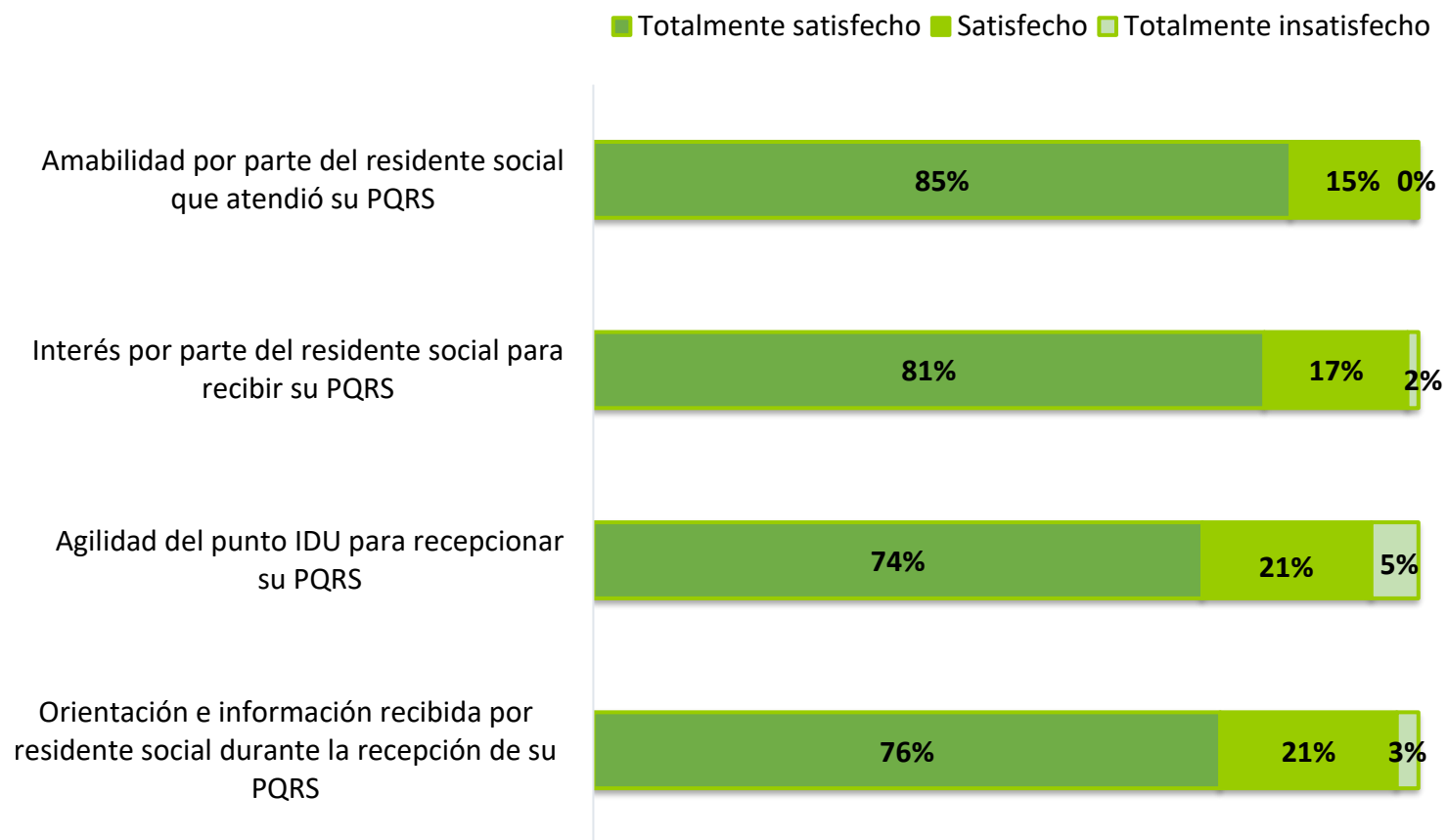
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No dan respuesta precisa.....	6
No dan información a tiempo y concreta.....	4
Muy demorado el tramite.....	3
No dieron solución.....	3
Esperamos que den una respuesta positiva.....	1
Falta un a atención más rápida.....	1
La actitud de los funcionarios es muy déspota gracias a dios mandaron otra funcionaria.....	1
Mas acompañamiento y al ciudadano y sus requerimientos.....	1
Mas atención al ciudadano y las afectaciones por los proyectos.....	1
Mas orientación cuando expongan los estudios y diseños.....	1
No atendieron la solicitud.....	1
No quedo clara la explicación.....	1
No se muestra interés y se evidencia negligencia.....	1
No solucionan nada.....	1
No tenían claridad n algunos temas del proyecto.....	1
Pésimo, el contratista no hizo presencia en la socialización y están engañando a la ciudadanía, pues las obras anexas al puente como la vía no la van a hacer.....	1
Una funcionaria se puso grosera porque le dije la verdad del proyecto	1

Base: 29 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

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

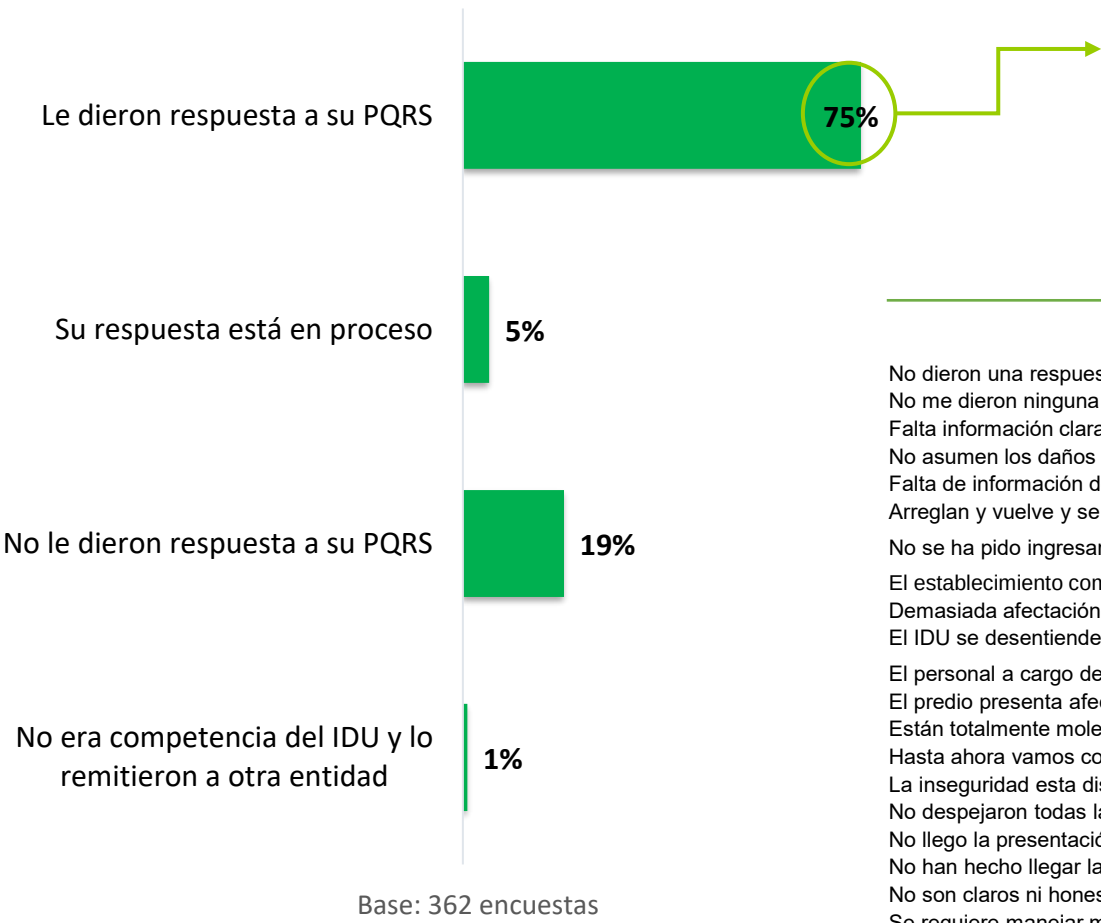


Base: 229 encuestas

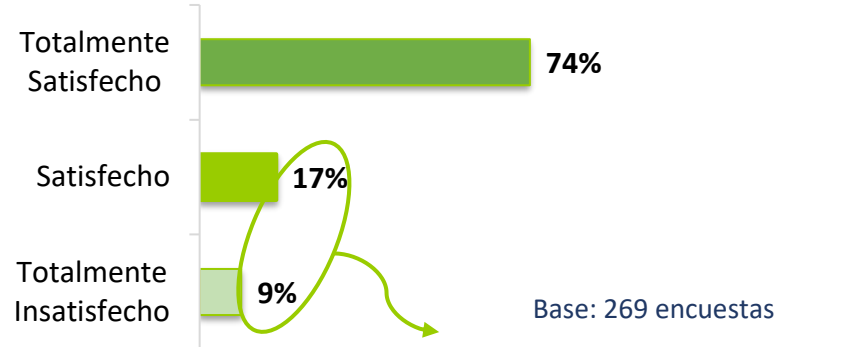
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



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

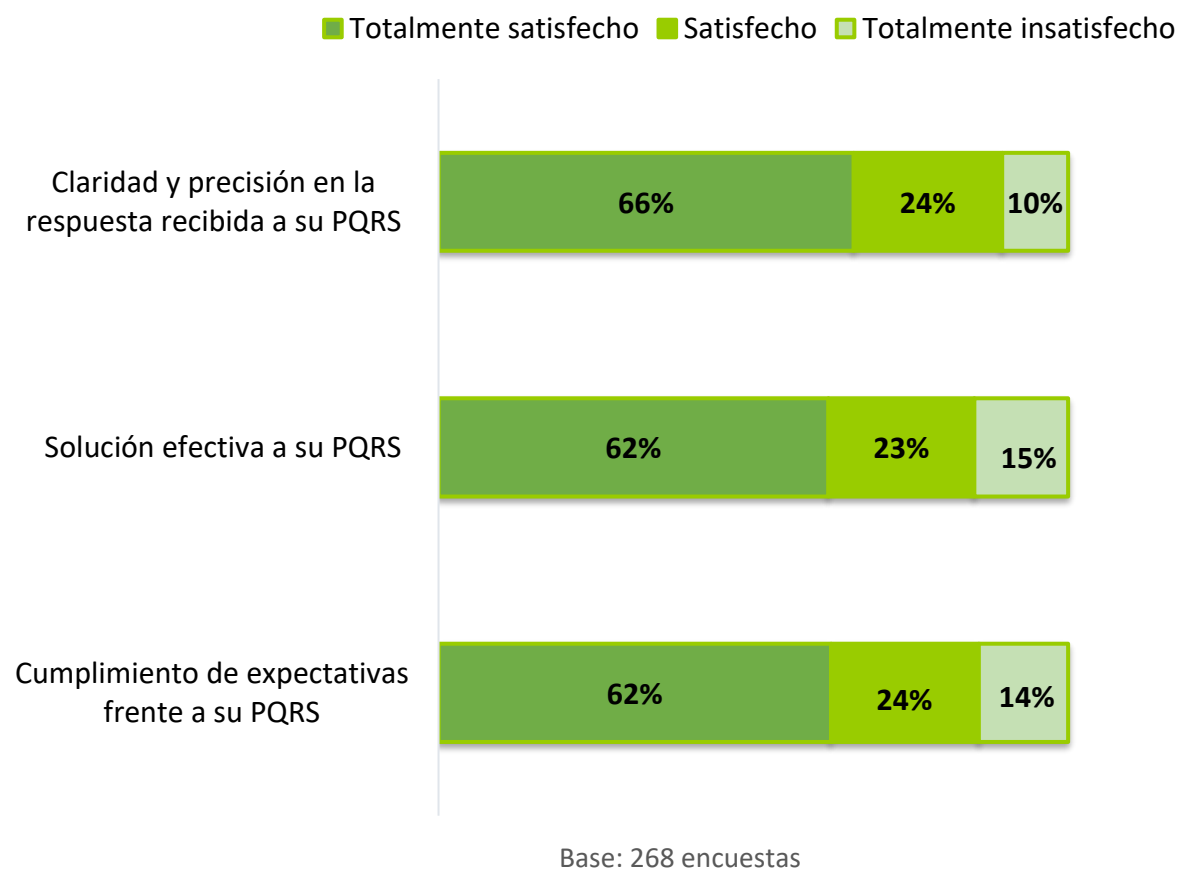


Respuesta	Número de menciones
No dieron una respuesta concreta.....	33
No me dieron ninguna solución.....	8
Falta información clara y precisa sobre el tema.....	6
No asumen los daños que fueron causados por la obra del Idu.....	3
Falta de información de los funcionarios.....	2
Arreglan y vuelve y se daña.....	1
No se ha pido ingresar a las reuniones de la zona, por lo tanto se requiere de un asesoramiento más detallado	1
El establecimiento comercial se vera muy perjudicado debido al cierre total y al no paso del peatón a la panadería.	1
Demasiada afectación a las zonas verdes	1
El IDU se desentiende del problema de la inseguridad que causara la obra.....	1
El personal a cargo de la obra no asume su responsabilidad respecto a las daños causados a raíz de la obra.....	1
El predio presenta afectaciones debido a la obra.....	1
Están totalmente molestos con la respuesta.....	1
Hasta ahora vamos comenzando con el proceso.....	1
La inseguridad esta disparada y no hay planes efectivos de contingencia.....	1
No despejaron todas las inquietudes.....	1
No llego la presentación solicitada al correo electrónico.....	1
No han hecho llegar la presentación completa de dicha reunión.....	1
No son claros ni honestos en su proceder.....	1
Se requiere manejar mejor claridad y precisión respecto a la obra.....	1
Se solicita de forma urgente la continuidad de la obra Guayacanes	1

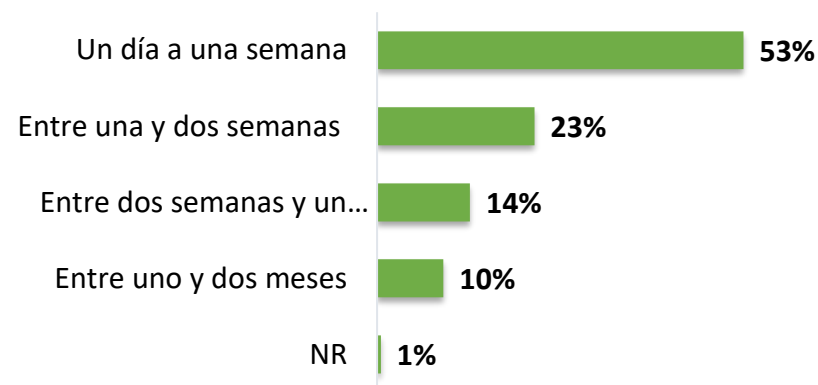
Base: 68 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

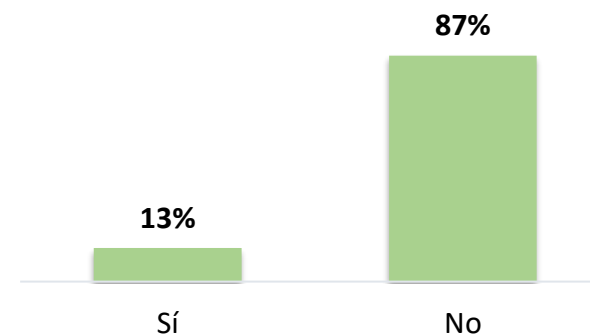


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 362 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

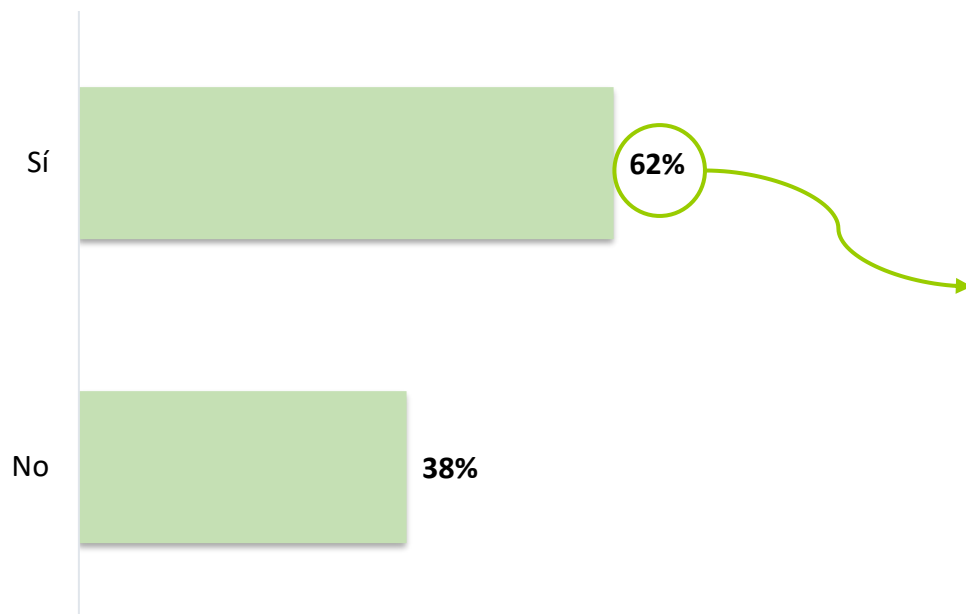


Base: 362 encuestas

Módulo frente Información del proyecto

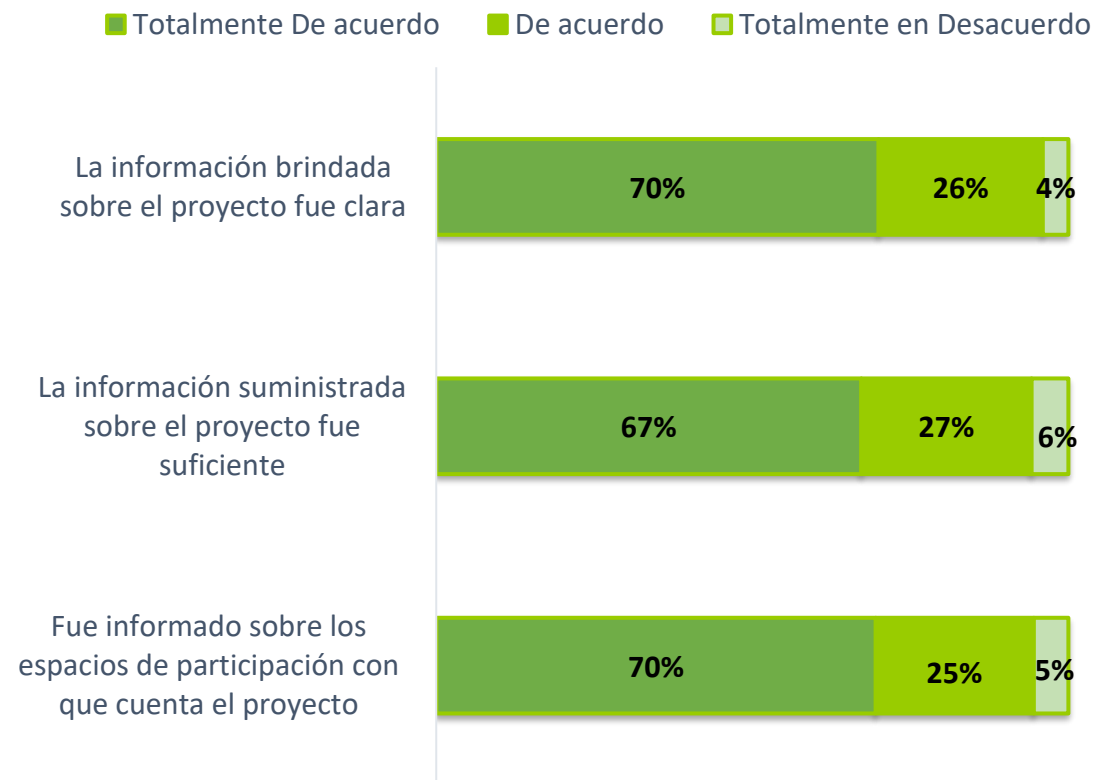
Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 362 encuestas

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

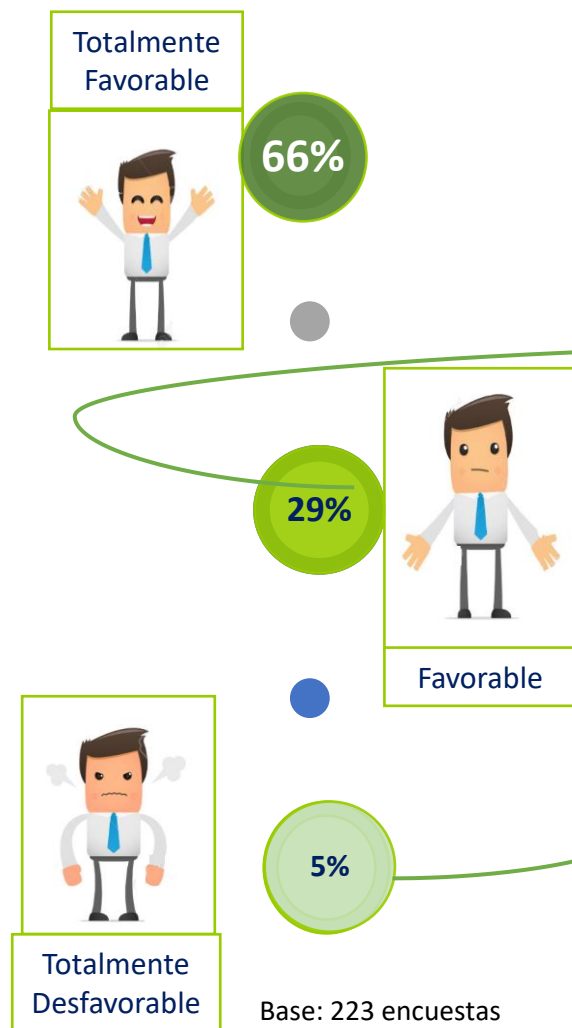


Base: 223 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

No cumplen a tiempo con los proyectos

No dan información si van a realizar el proyecto el punto Idu nunca hay nadie

Mucha ausencia de la entidad para brindar información al ciudadano

Mejorar la planeación de los proyectos.

Más control sobre los tiempos de entrega de los proyectos

Más apoyo en los requerimientos

Afecto por las obras Las obras no se ven reflejadas

Falta más apoyo a los ciudadanos en sus inquietudes

esperamos que respondan por la avería del predio

El IDU debe fortalecer los temas de participación ciudadana

Tener en cuenta la opinión de los ciudadanos

Falta de más socialización al ciudadano

No brindan respuesta a los derecho de petición

Más proyectos integrales

Muy demoradas las obras.

Más apoyo a los ciudadanos en los daños causados por el proyecto

Falta más seguimiento por parte del IDU

Falta cumplimiento en los proyectos

Falta mantenimiento de la malla vial.

Más agilidad en los proyectos

Mejorar la manera de contratar personal

Mejorar la comunicación con los ciudadanos

Mitigar impactos de las obras

Mejorar la seguridad en las obras

Cuando compran predios las tumban y dejaron alamedas y los invadieron

Deben incorporar el manejo ambiental en los proyectos

Deberían cuidar más la naturaleza en los proyectos

No cumplen con las obras.

El IDU no se personaliza de las obras y proyectos, lo delegan a los consorcios y esto no genera confianza.

Falta delegar funciones a los funcionarios

Las obras tienen que ser justificadas para que brinden un servicio optimo

Más interacción, con la comunidad afectada

Más planeación de proyectos

Obras inconclusas y mal hechas

Mejorar la atención del funcionario Asia el ciudadano

Mejorar la supervisión sobre el proyecto

Que se de más solución efectiva

No dan solución a los requerimientos y afectación

No cumplen con los acuerdos

No colaboran con los requerimientos que solicitan lo

Muchas dificultades en el proyecto av. Caracas

Más atención a afectaciones de la obra, si uno no reclama no

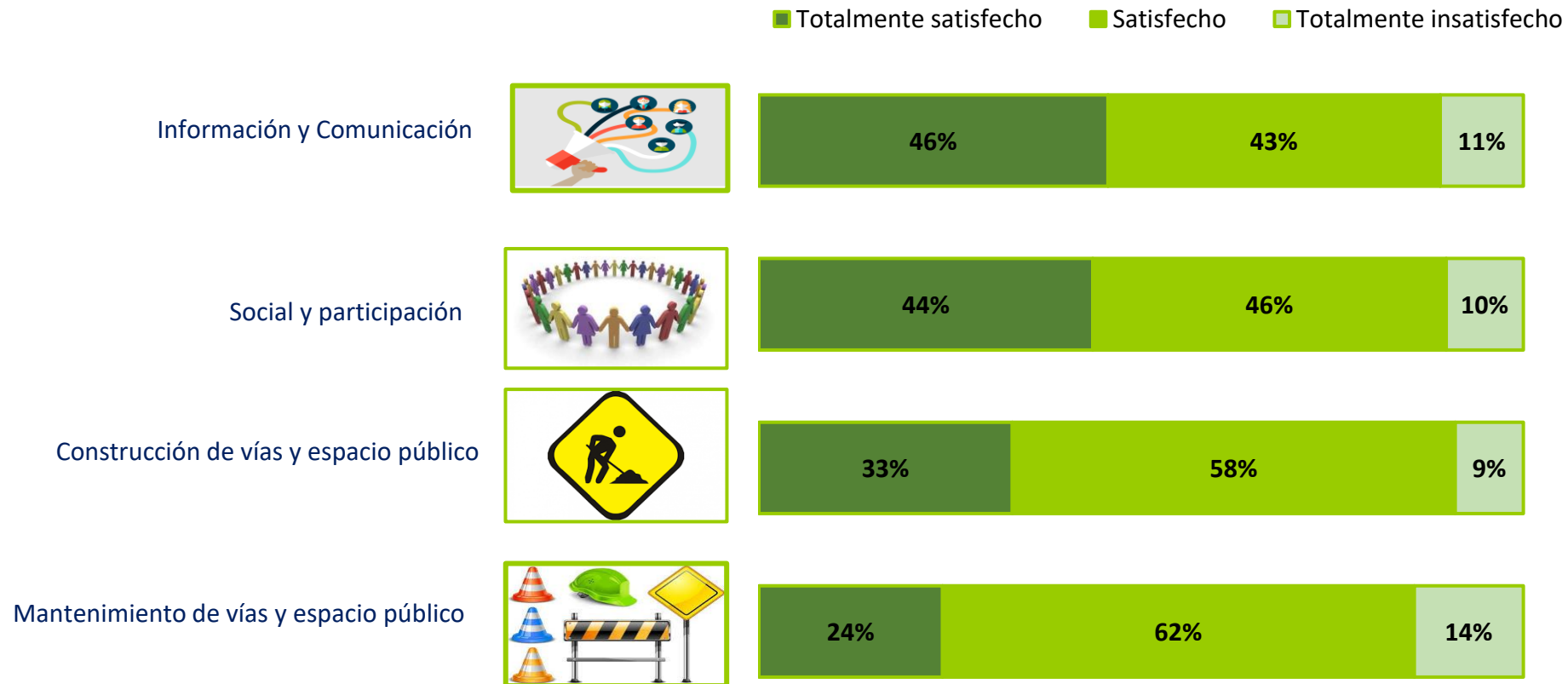
Entregan las obras a los contratistas y no hay un control o seg

Idu debe validar opciones para no perjudicar a la ciudadanía por las obra

Base: 116 encuestas

Módulo Imagen IDU

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



Base: 359 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Son una maravilla este tipo de llamadas por parte del IDU
Muy agradecida con el IDU
Seguir mejorando y dar pronto las respuestas.
Agil el servicio.
Muy factible el servicio, buena atención.
Muy buena entidad, muy organizada.
Los Ingenieros que representan al IDU deberían ser Profesionales saber manejar o tratar al ciudadano
El servicio es bueno solo manifiesta la ciudadana es que no le han llegado los correos solicitados
Buena información.
Ha mejorado la imagen del sector
Muy buen servicio.
Excelente servicio recibido por el IDU
Buen servicio y bueno esté mecanismo de hacerle seguimiento a los tramites o PQRS.
Buena la socialización.
En los Puntos IDU debe haber gente capacitada o que sepa la información de los proyectos
Muy buena la atención.
Excelente atención del grupo dos y pesima del grupo uno
Excelente atención pero falta mas manejo de información
Todo muy bien
Un proyecto bien planeado

Total: 31 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Más información a los ciudadanos sobre el requerimiento
Solicita le brinde a pronto la copia de la acta de reunión que solicito
Selecione mejor al personal jurídico debido que algunos abogados atienden con mala actitud.
Se solicita que el tramite siga en seguimiento hasta que se solucionen el problema
Esta en los terminos de brindar respuesta al derecho de petición
Solución a la limitación para evitar mas inseguridad que se coloca los bioletreros
Más contacto con la ciudadanía Actualizar la pagina del IDU
Por favor dar solución a la solicitud
Más información al ciudadano
Más agilidad y solución a los requerimientos
Se solicita hacer llegar la respuesta detallada
Brindar las respuestas en los terminos que dan
Comunicación y atención al ciudadano.
Se cambio de residencia no le han brindado respuestay deja el correo
Esperamos que nos abra el estrato
Ser más concretos en las respuestas.
Responder las inquietudes de los ciudadanos a tiempo.

Total: 56 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Terminar la recolección de escombros
Realizar mantenimiento de preñiles peatonales en la localidad 16
Que sean responsables con los daños que causan, cuando hacen las obras.
Mejorar en los proyectos el medio ambiente y proteger los arboles
Mayor claridad en las fechas de inicio del proyecto
Más control del lidiante encargado de las obras.
La tala de arboles se hicieron estudios técnicos de las autoridades competentes.
El punto de la oficina de concreto están inundando el espacio público de la zona
Demora en los proyectos No cumple con los acuerdo cuando compran un predio
Aplazamiento del proyecto. Continúen y ejecuten los proyectos.
Dos meses parada la obra y se extiende el tiempo de afectación
Se solicita que hagan llegar la presentación
Más compromiso con la ciudadanía
Ejecutar mas obras en la localidad
Cumplir con las obras y no generar sobre costos al ciudadano.
Falta socializar mas el proyecto con la comunidad
Falta comunicación con el ciudadano
Mas arreglo de la malla vial
Mejorar la seguridad en el entorno de la obra
Tanto tiempo esperando una obra
Le predio presenta afectación
Tener más encuesta a la comunidad
Mas seguimiento a los predios que compra la entidad
Que se debe tener más en cuenta al ciudadano, en los proyectos y reuniones.
No realizan las actas de reunión como deberían Agilizar las obras. Mayoral servicio del punto IDU.
A pesar que se hizo el arreglo del andén, no se hizo el ciento por ciento del arreglo
Brindar la revisión de uno de los tramitos que esta afectado por la torre de luz en la Av Constitución
Mas agilidad en el proyecto Más agilidad en terminar la obra
Más ágiles en cumplimiento de obras.
Falta más participación del ciudadano
El año pasado que truo la multa pido el acta de veracidad y se la hecha que no se la han entregado
Mas control sobre la ocupación de espacio público con los vecinos
Las obras se hacen pero primero muestran los diseños magníficos y al momento de hacerlos son totalmente diferentes
Mejorar los horarios de las reuniones, que sean más tardes debido a que la mayoría trabaja hasta tarde
Realizará otra reunión para hablar sobre como va a quedar el proyecto.
En el plano lo especifica bien el tramite de la obra
Esta acatando con la vialidad de la Av 68

Total: 111 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	97,09%	84,8%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	232	202	90,7%	78,9%
IV.RESPUESTA OTORGADA	223	132	73,61%	63,4%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	141	93		68,9%
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.				

