

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto IDU Tercer 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 tercer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2021.

Tamaño de muestra: 389 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	182
Telefónico	71
Virtual	136
Total	389

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: Julio-Agosto-Septiembre de 2021.

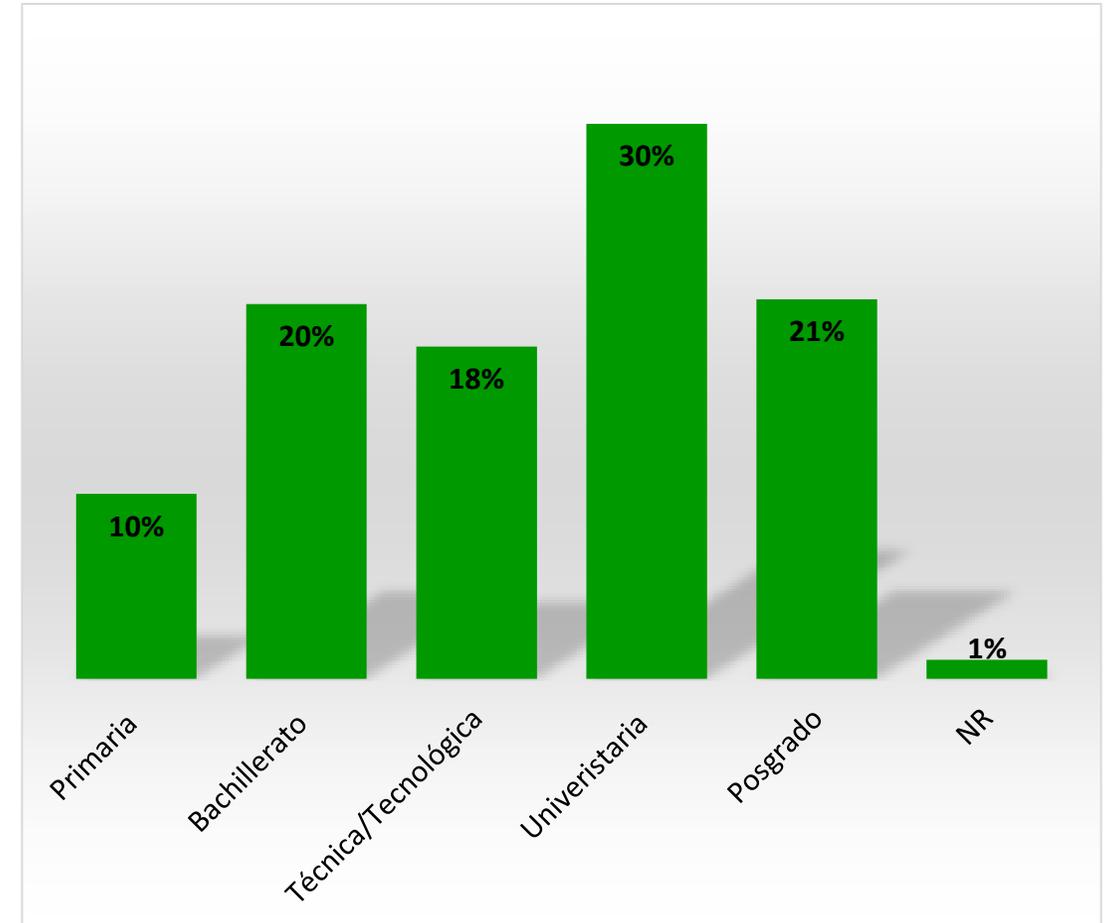
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

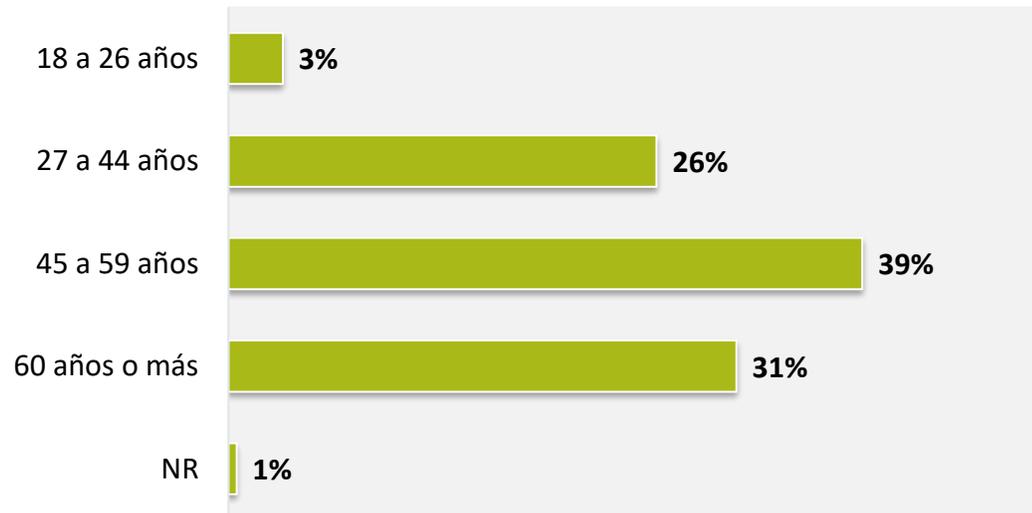
Sexo



Nivel educativo

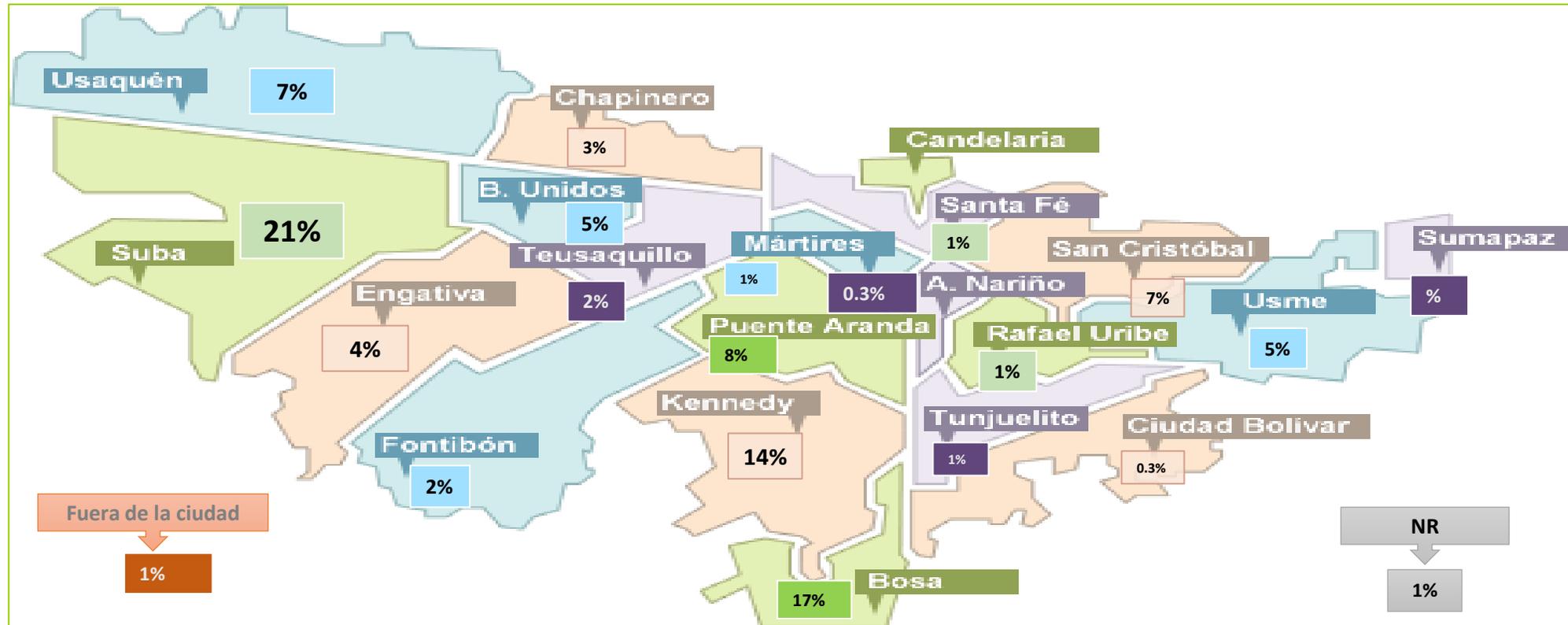


Edad



Caracterización del encuestado

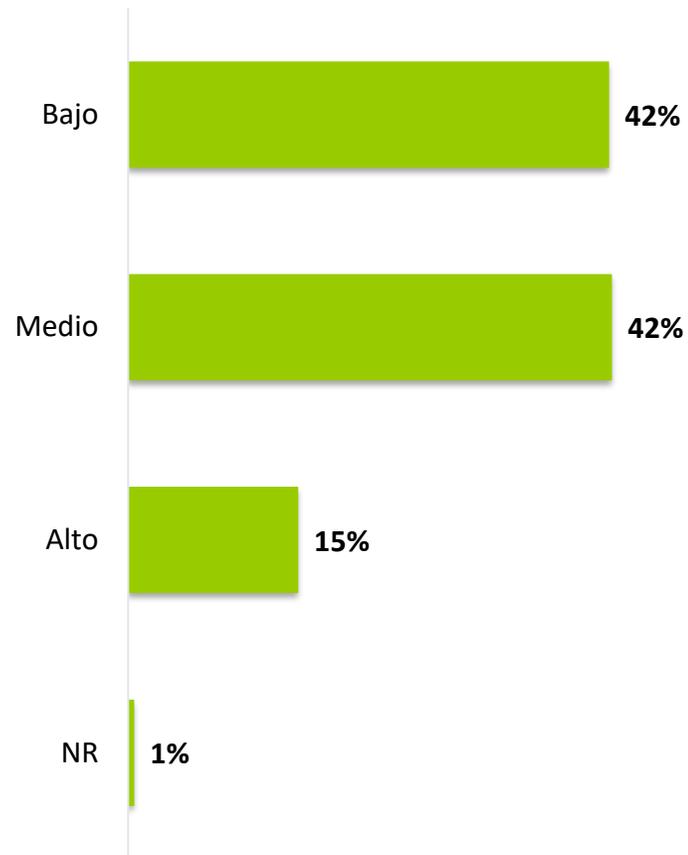
¿En qué localidad vive?



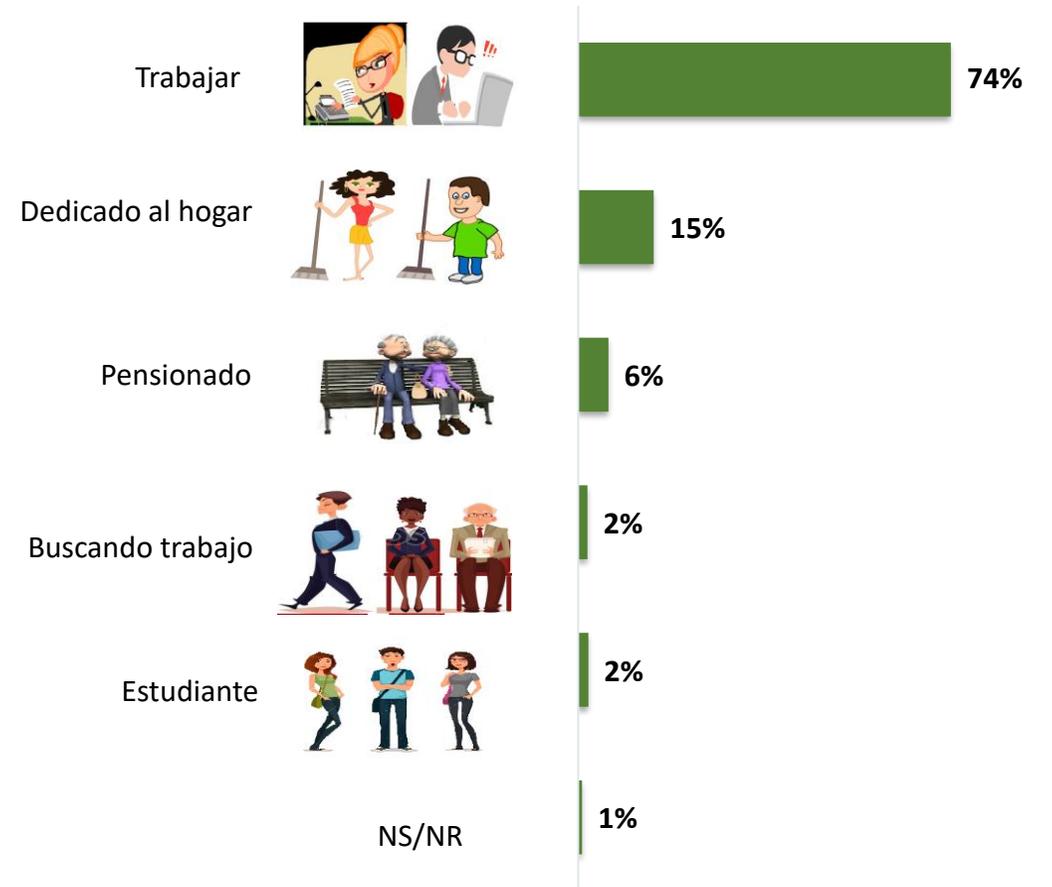
Base: 389 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico

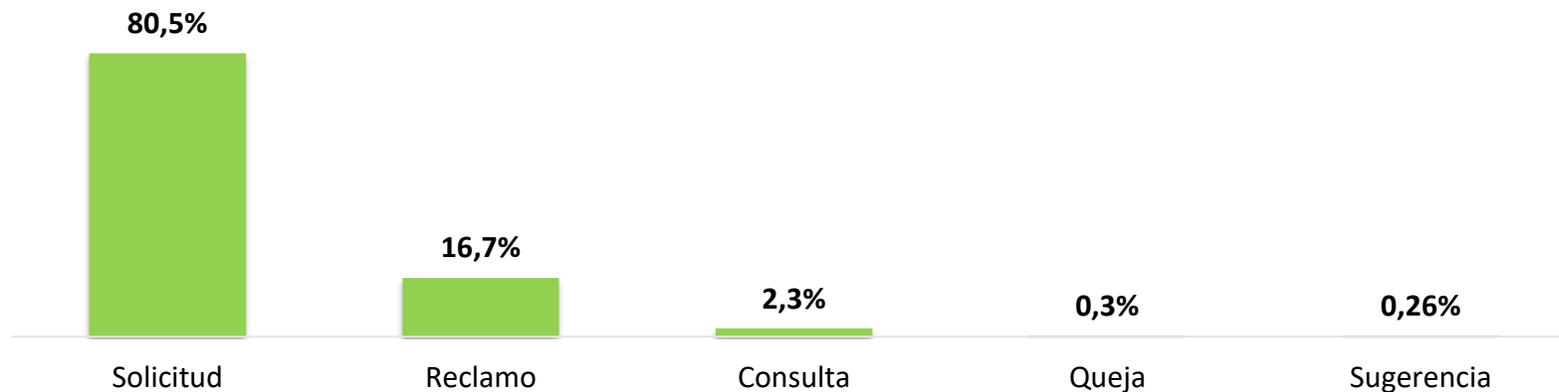


Ocupación



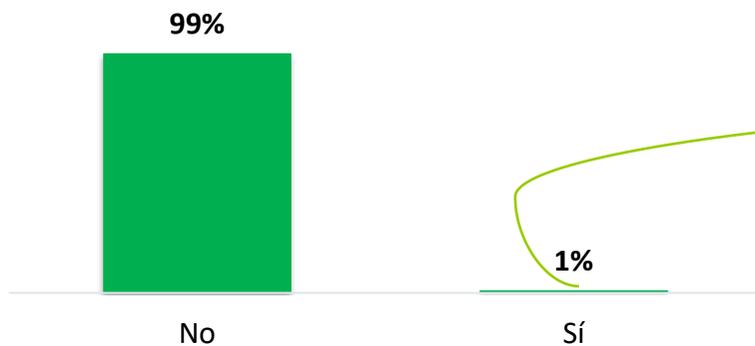
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 389 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 377 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	2
Motriz	2

Base: 4 encuestas

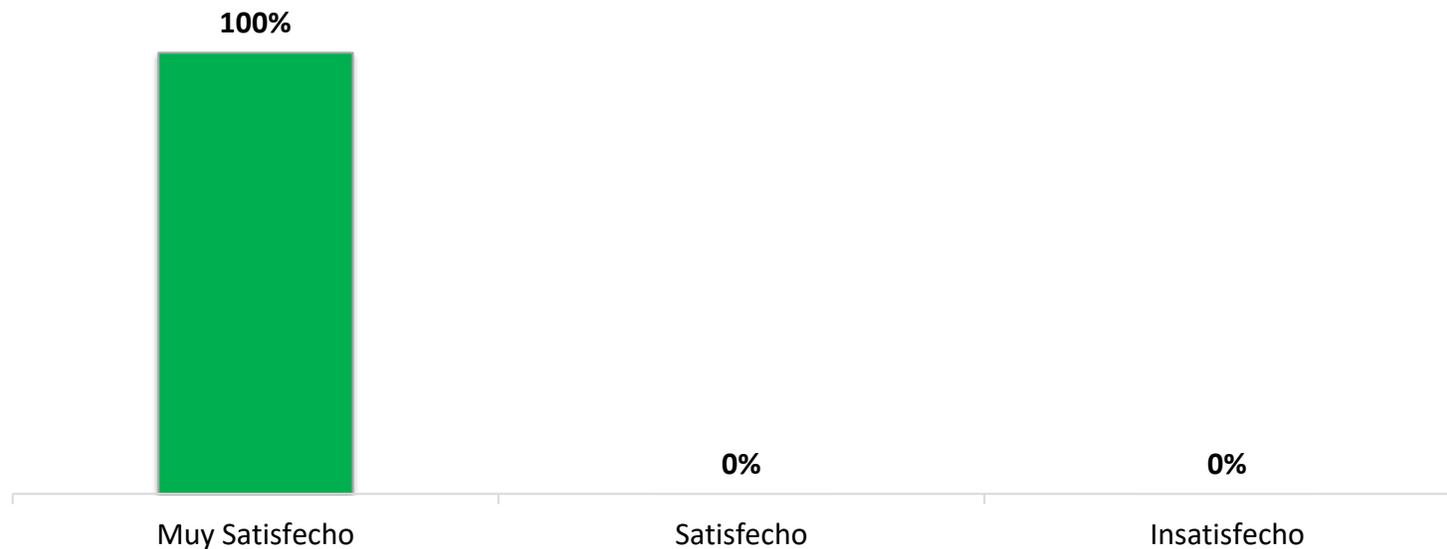
Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas

A nivel general

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

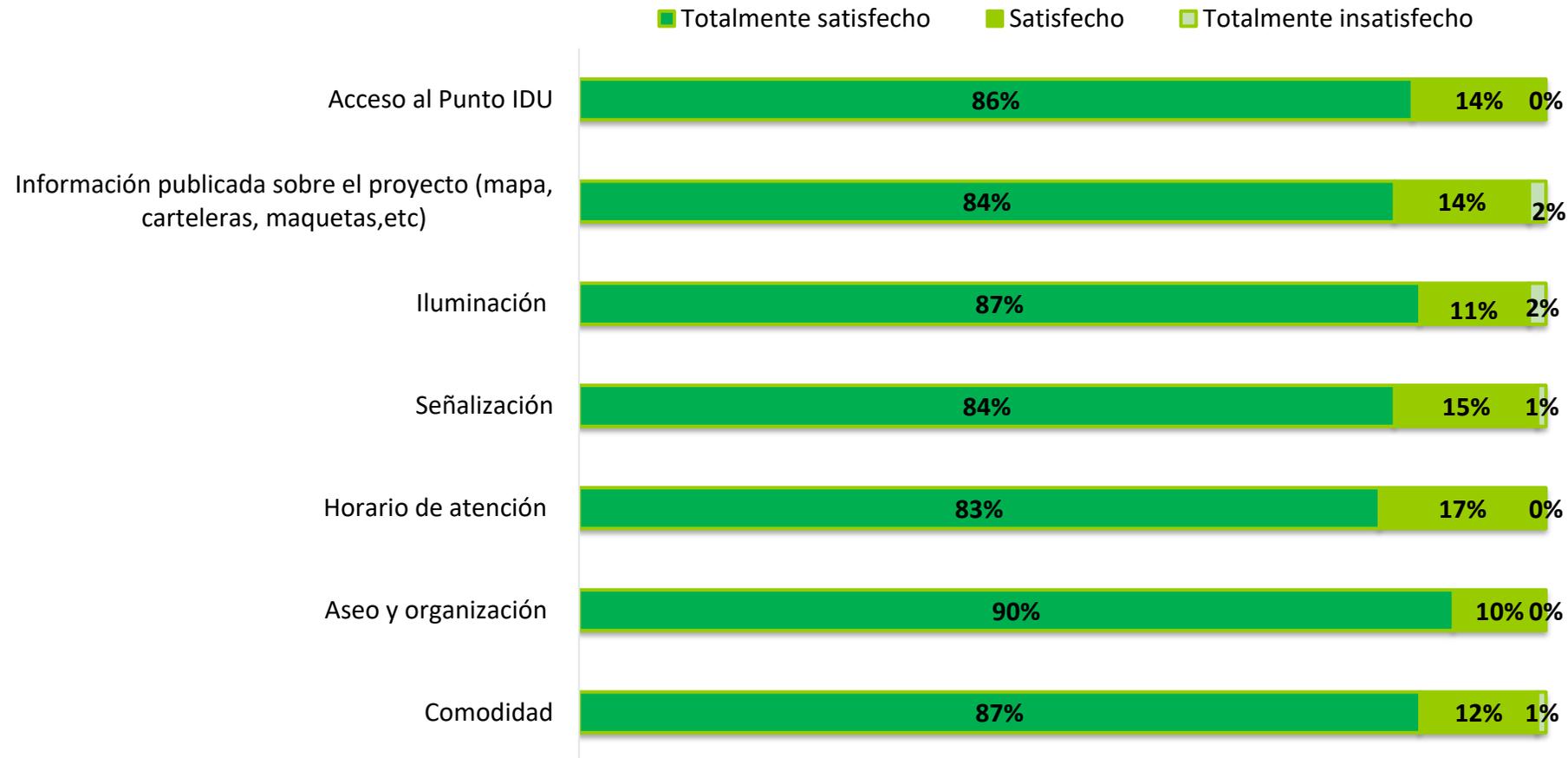
* Satisfacción General



Base: 117 encuestas

* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

Módulo de Satisfacción frente a instalaciones físicas



Base: 117 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

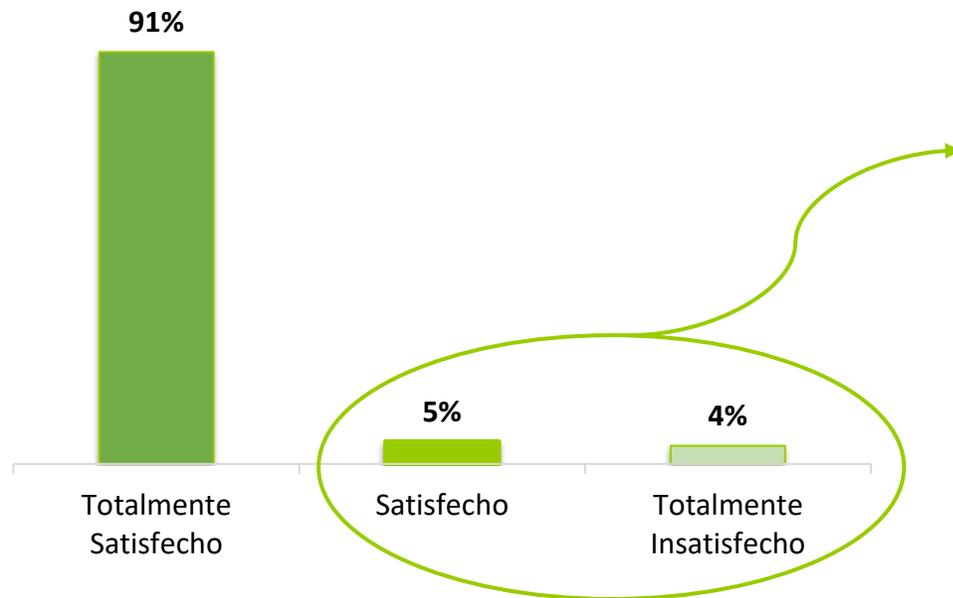
Módulo de Satisfacción

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: 227 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

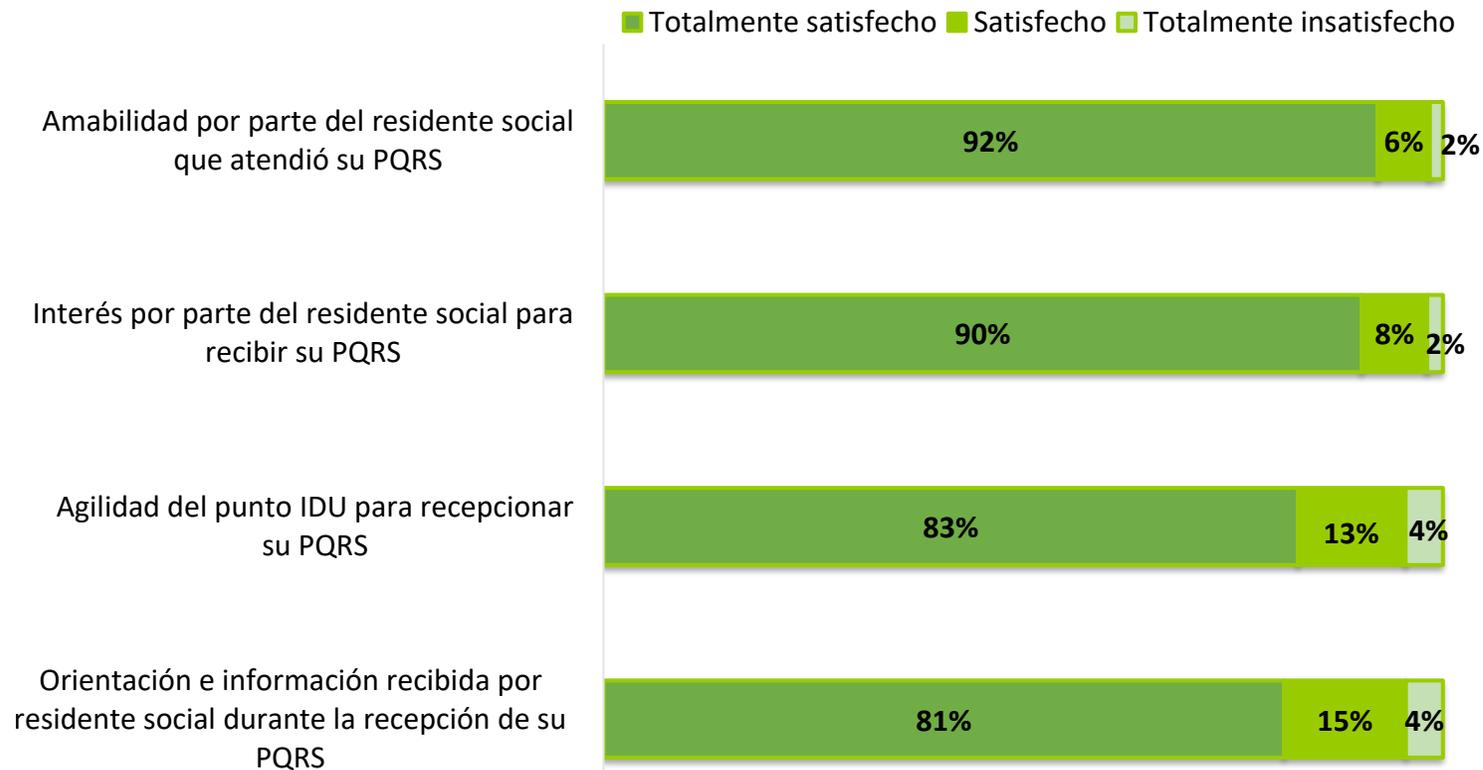
Respuesta	Número de menciones
No han resuelto la solicitud	4
No atienden bien el requerimiento	3
En el Punto IDU no han atendido.	1
Falta claridad a las respuestas	1
No atienden a tiempo, juegan con el tiempo de las personas.	1
No respondieron por los daños causados.	1
No se hacen cargo de las consecuencias que causan a la comunidad	1
Porque no brindaron la correcta atención	1

Base: 13 encuestas

Módulo de Satisfacción

frente al servicio recibido por parte del IDU

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

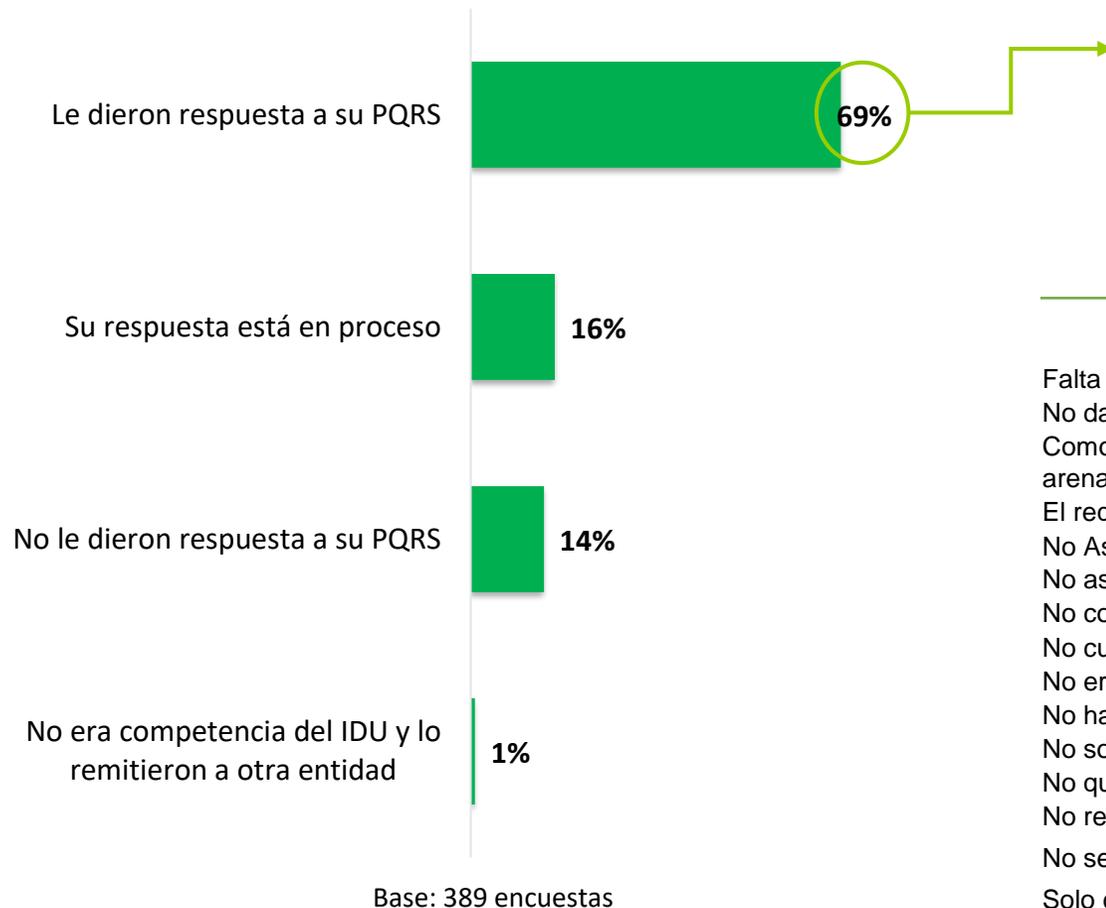


Base: 227 encuestas

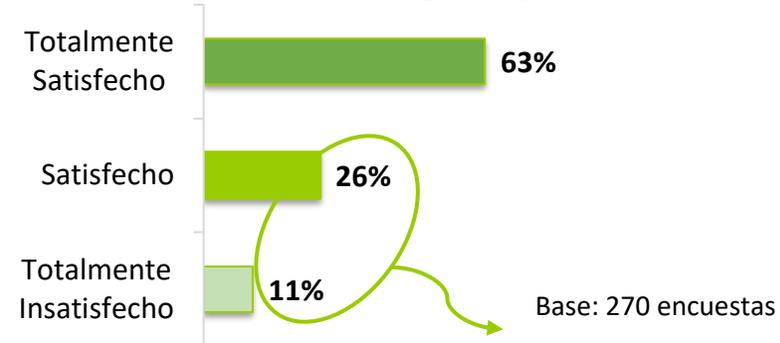
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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?



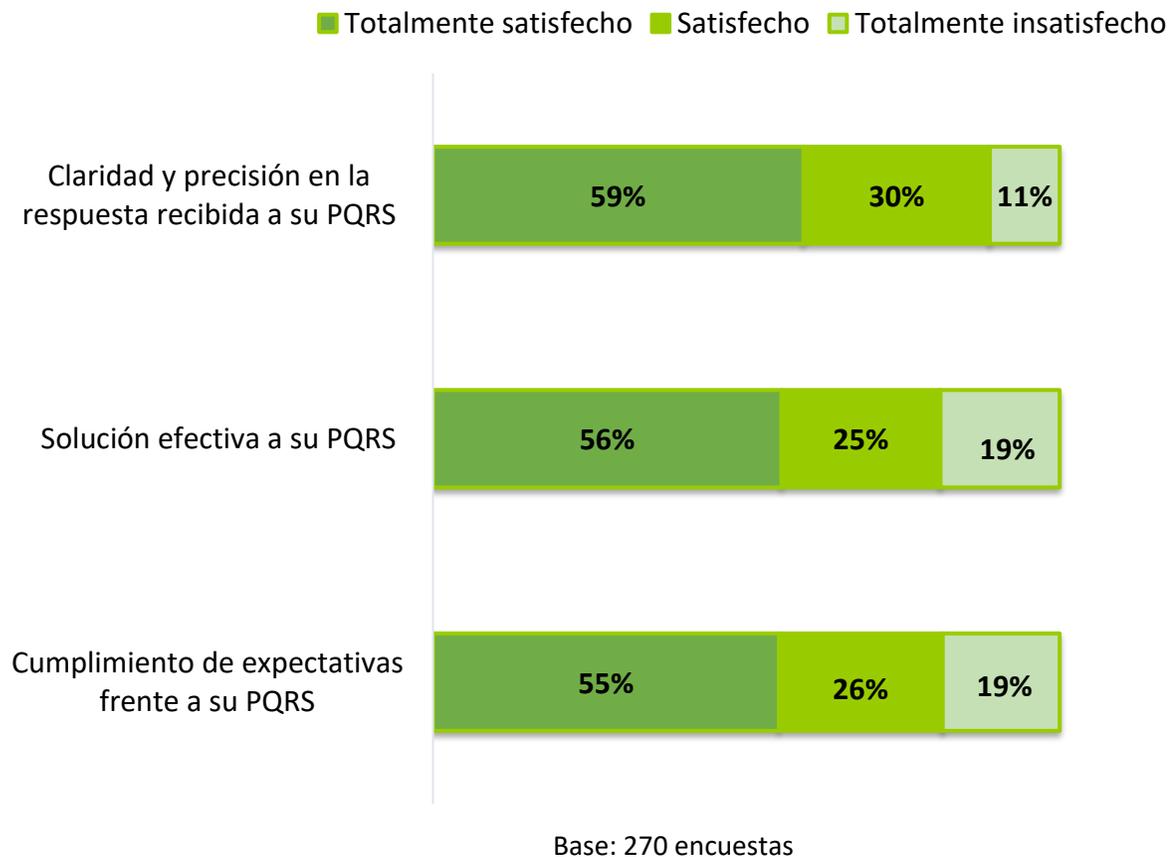
Respuesta	Número de menciones
Falta una respuesta más efectiva	41
No dan solución a los requerimientos	32
Como es posible que el IDU , no haga el favor a la comunidad de aplanar una arena	1
El requerimiento está en proceso	2
No Asumen la responsabilidad sobre la marcación de la vía	1
No asumen los daños causados de forma indirecta el proyecto IDU	1
No colaboraron con el levantamiento de escombros	1
No cumplen con mis expectativas.	1
No era necesario talar todos los arboles	1
No ha sido clara la información	6
No socializaron antes el proyecto	1
No quede conforme con la respuesta	2
No respondieron por los daños causados.	2
No se ha empezado a recibir la información sobre los proyectos	1
Solo contestan con evasivas y nada concreto.	1

Base: 94 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

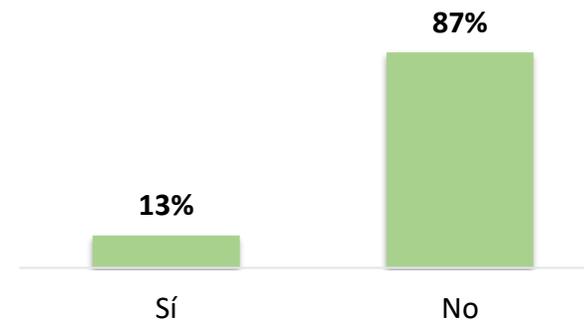


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 389 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

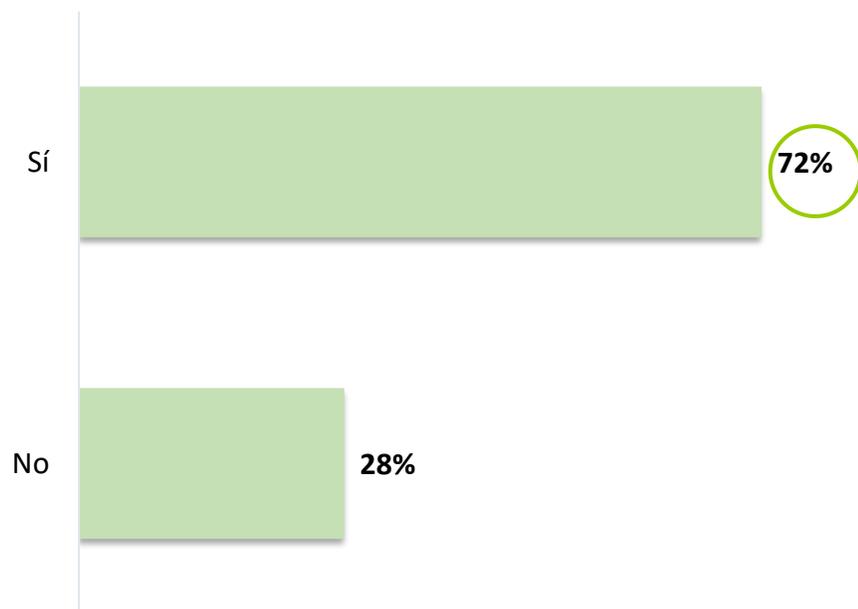


Base: 389 encuestas

Módulo frente Información del proyecto

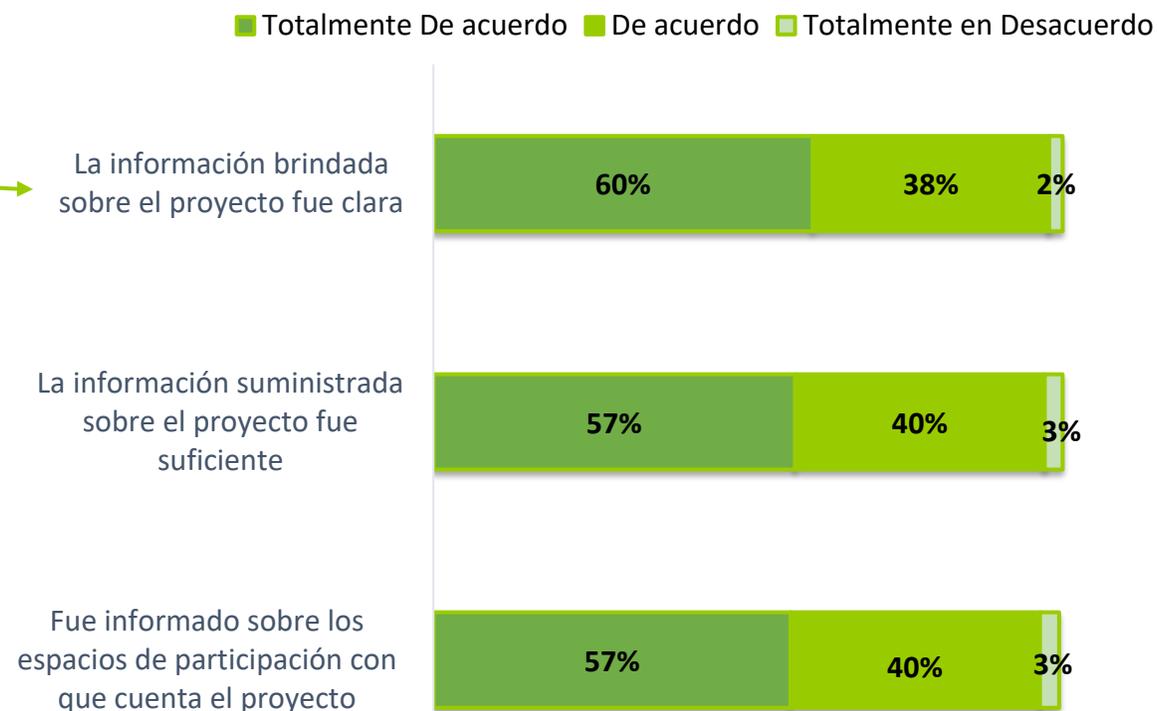
Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 389 encuestas

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

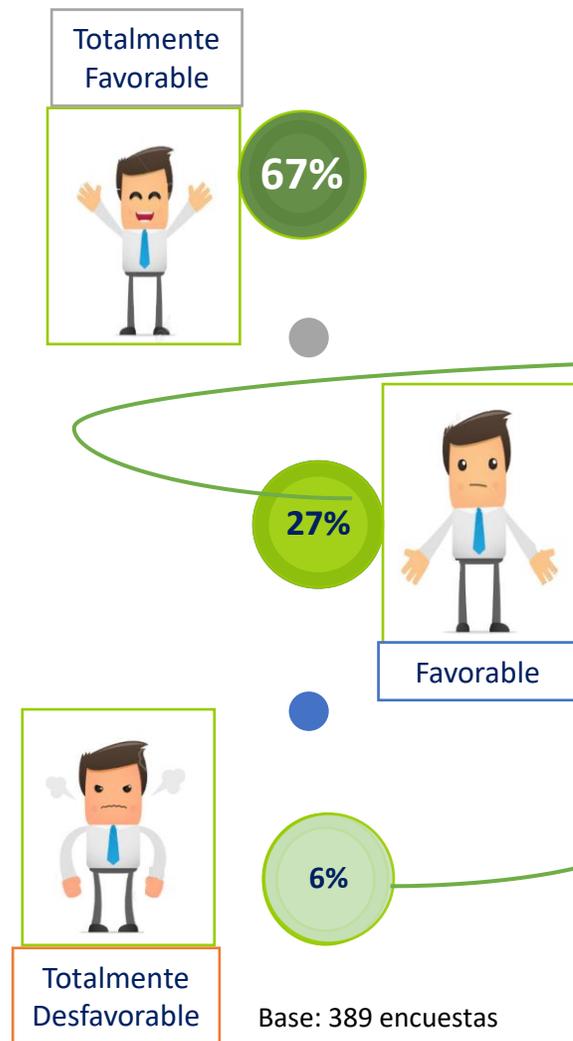


Base: 282 encuestas

Módulo Imagen IDU

Módulo Imagen IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?



¿Por qué una calificación menor a 5?

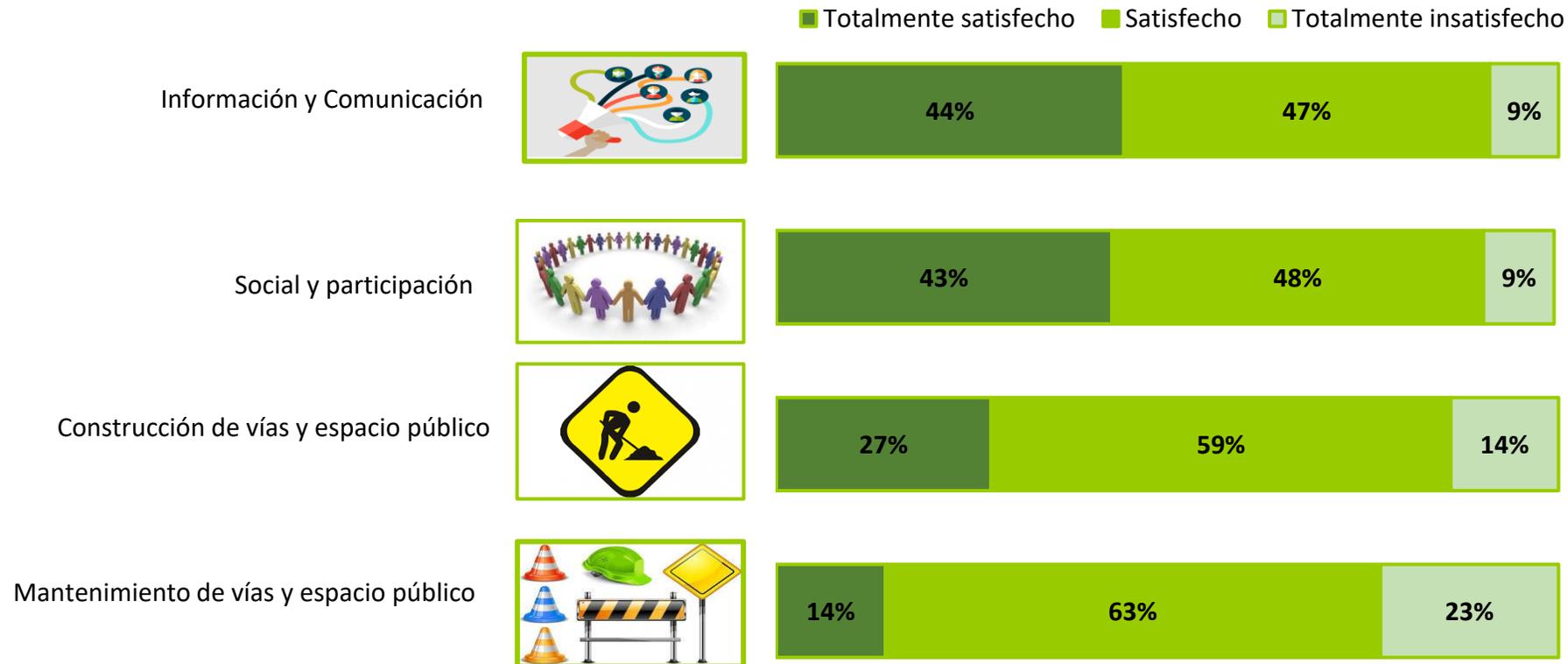
Reasons for a rating below 5:

- No planean las obras , antes de hacerlas
- No dan solución a los requerimiento
- Muy lentas las obras
- mejorar las intervenciones que sean agile
- Mas seguimiento a los contratistas para que cumplan
- Mas planeación en las obras
- Falta mejorar las obras, hacerlas con calidad
- Mucha corrupción
- Falta agilidad en los proyectos
- Más transparencia
- Agilidad en los procesos
- Mucha tramitología
- Falta información sobre los tramites
- No brindan respuesta a los requerimientos
- La participación ciudadana sea más tenida en cuenta
- Mantenimiento de vías
- No talar tantos arboles
- Cumplir con los proyectos planeados
- Falta de compromiso del IDU para con la Ciudadanía
- Mas atención sobre afectaciones de la obra
- Brindar solución a los requerimientos de los ciudadanos
- Deben estar pendiente a que las personas a cargo de las Obras hagan bien esos proyectos
- Demoran mucho la realización de las obras
- Deberían defender los arboles de los proyectos
- Dejan las obras inconclusas
- Los reductores están perjudicando las viviendas vibran cuando pasan los vehículos
- Más control sobre las sugerencias o peticiones que se realizan
- Mejorar la atención por parte de los contratistas de obra
- Muchos cobros y no se ven las obras
- No cumplen a tiempo con las obras

Base: 138 encuestas

Módulo Imagen IDU

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



Base: 389 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy amable el personal del IDU
Buen proyecto
Buena la información
Buena atención
Buen servicio
Excelente atención recibida por parte del IDU
Son muy amables y atentos las personas del IDU

Total: 30 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Rápido el trámite
Mas amabilidad por el Punto IDU
Brindar respuesta completa a los requerimientos que realizan los ciudadanos
Más compromiso con la ciudad y el ciudadano
Brindar solución al requerimiento solicitado
Dar información, clara y precisa al ciudadano
Dar respuesta al trámite
Dar pronta respuesta
El ciudadano solicita reunión con el IDU
Mala atención
No ser tan consultivos para resolver las PQRS

Total: 95 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

No se tiene en cuenta la comunidad en los proyectos
No hay un control específico sobre los proyectos a ejecutar
No dejar obras inconclusas, y priorizar las calles que están en mal estado
No arreglaron completo falto resanar una parte del andén
Mas seguimiento a la ejecución de los contratos y a los contratistas de proyectos
Realizar mantenimiento a la obra
Más comunicación con la comunidad
Falta conectividad con las otras entidades y con los contratistas para cumplir con los proyectos
Falta comunicación y atención al ciudadano, cumplir con las obras acabalidad
El ciudadano solicita que dirijan a la entidad correspondiente que coloca reductores
Por favor resolver lo de las tabletas
Dar información detallada sobre las obras y cuanto duran en proceso
Cuidar la naturaleza hay que proteger el medio Ambiente
Que agilicen las obras
No demorar tanto las obras
Que pronto el proyecto se haga realidad
Afectación por la realización del proyecto
Mantenimiento de la malla vial
Dejende talar los árboles en los proyectos
Falta más comunicación con el ciudadano
Dejar bien terminada las obras
Falta iluminación en el proyecto de la Av Guayacones y semaforos
Hay obras que se deben priorizar más que otras
La Av Guayacones está quedando muy oscura
Que se garanticen las obras
Maá agilidad en los proyectos
Mas arreglo espacio publico
Mas organizacion en la ejecución de las obras
Más seguridad en las obras
Mayor seguimiento a los contratistas de obra
No disminuir las vías, por la movilidad que está muy saturada
No han comensado con el proyecto que habian socializados

Mucha demora en la ejecución del proyecto

Total : 110 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	116	100	100%	86%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	168	153	91.1%	86.6%
IV.RESPUEDA OTORGADA	270	169	62.59%	56.6%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	282	170		58.2%

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.

