

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

Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales telefónico y virtual, durante el Cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2021.

Tamaño de muestra: 1046 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

Canal de Atención	Tamaño de muestra
Presencial	126
Telefónico	183
Virtual	737
Total	1046

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 y Diciembre de 2021.

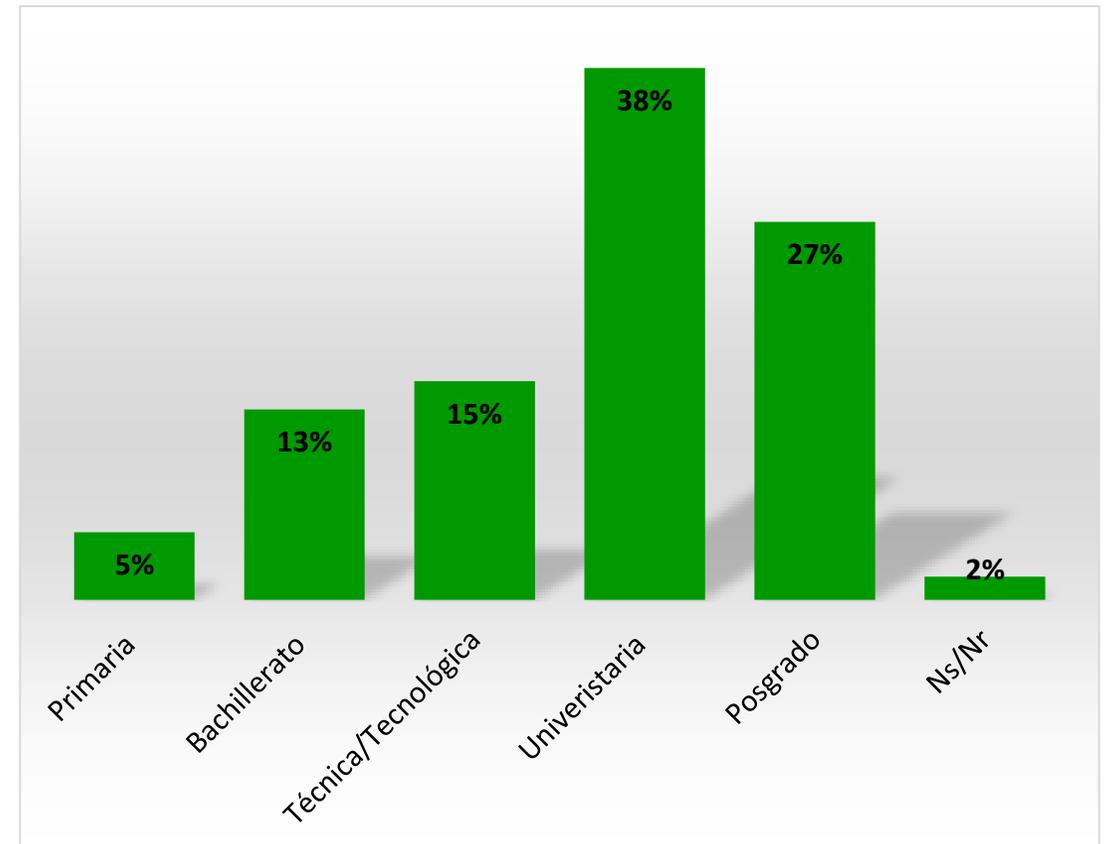
Caracterización del encuestado

Caracterización del encuestado

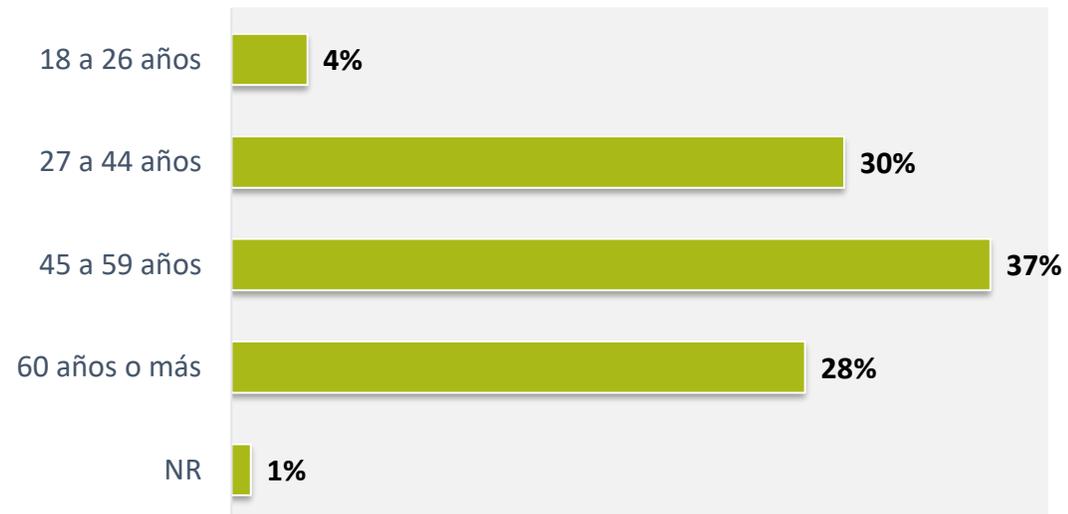
Sexo



Nivel educativo

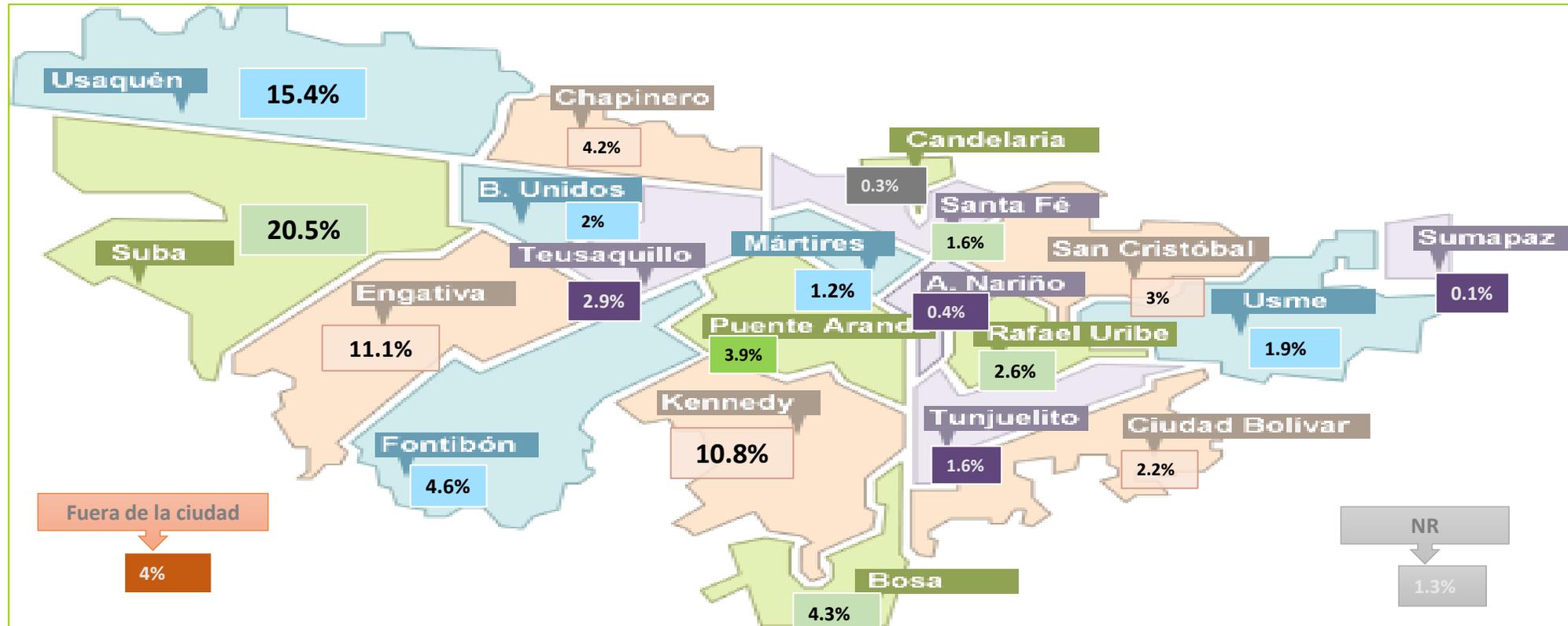


Edad



Caracterización del encuestado

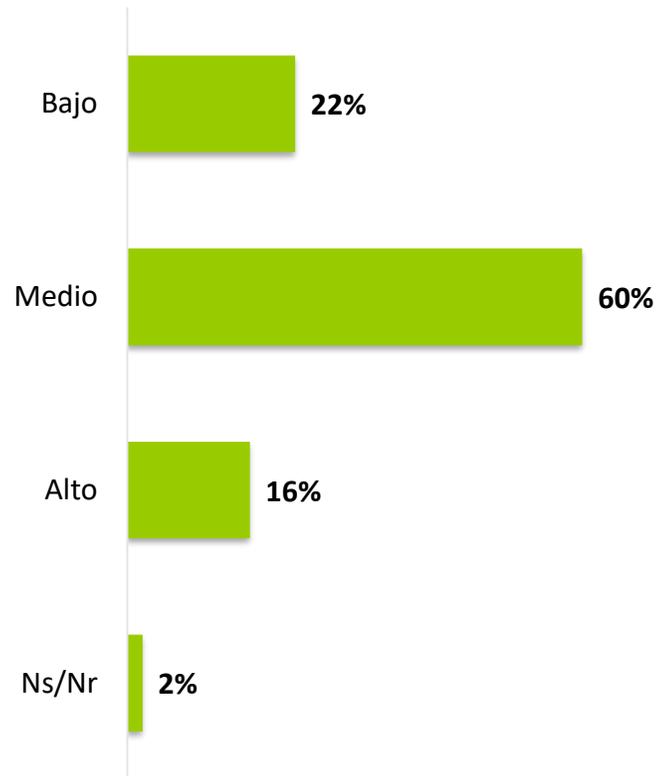
¿En qué localidad vive?



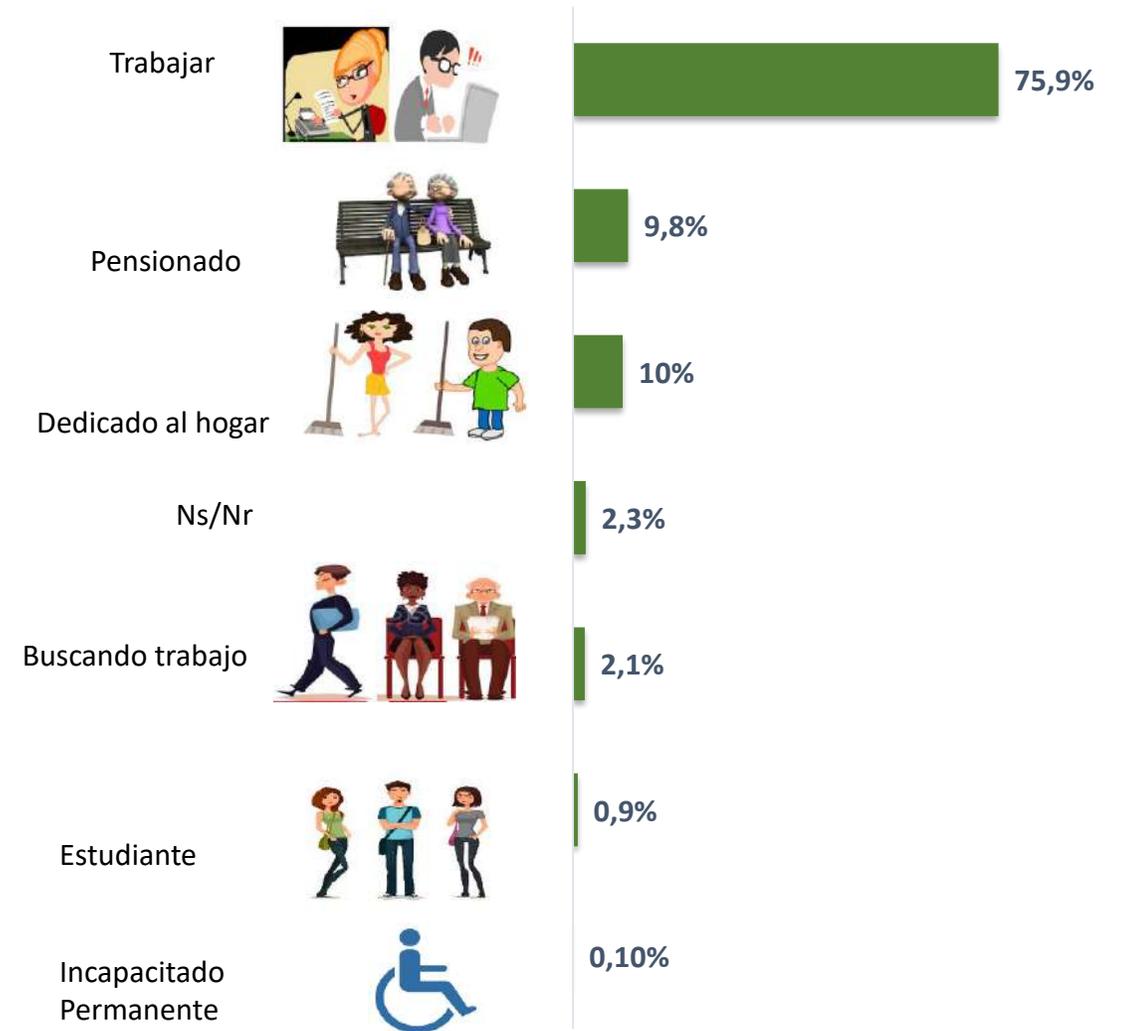
Base: 1046 encuestas

Caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



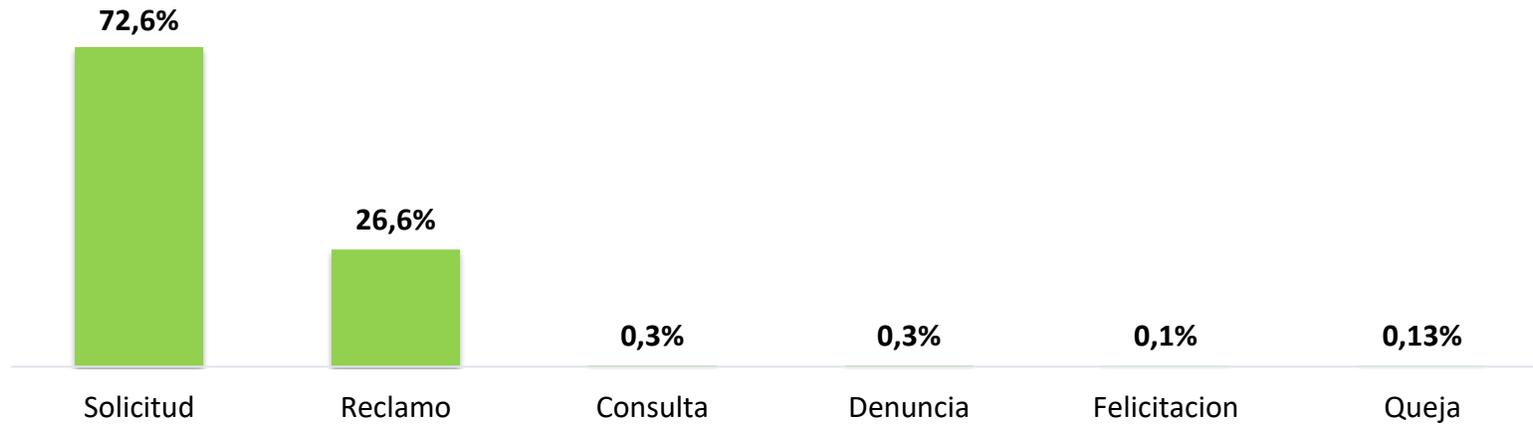
Ocupación



Base: 1046 encuestas

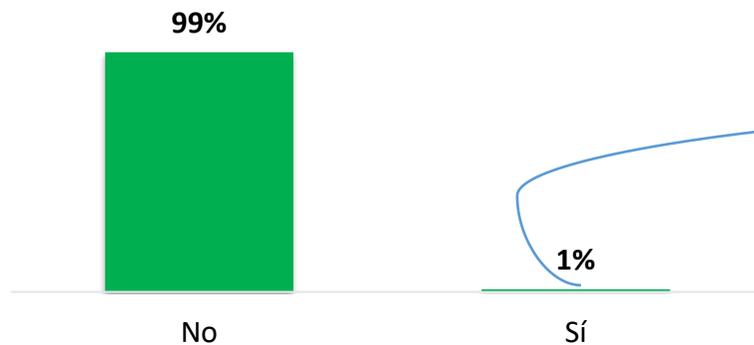
Caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 782 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 1046 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	5
Visual	1
Cognitiva	1
Auditiva	1

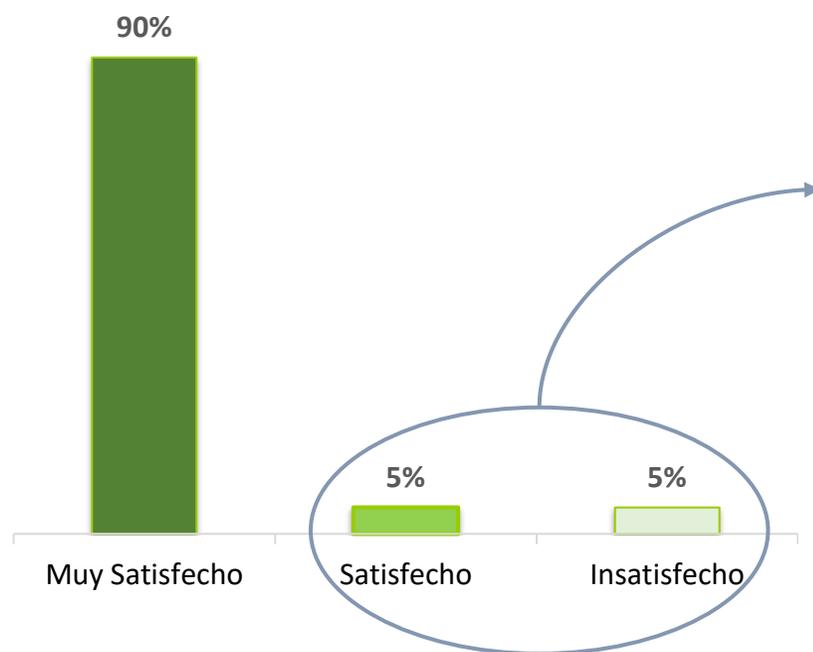
Base: 8 encuestas

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: 1046 encuestas

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

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

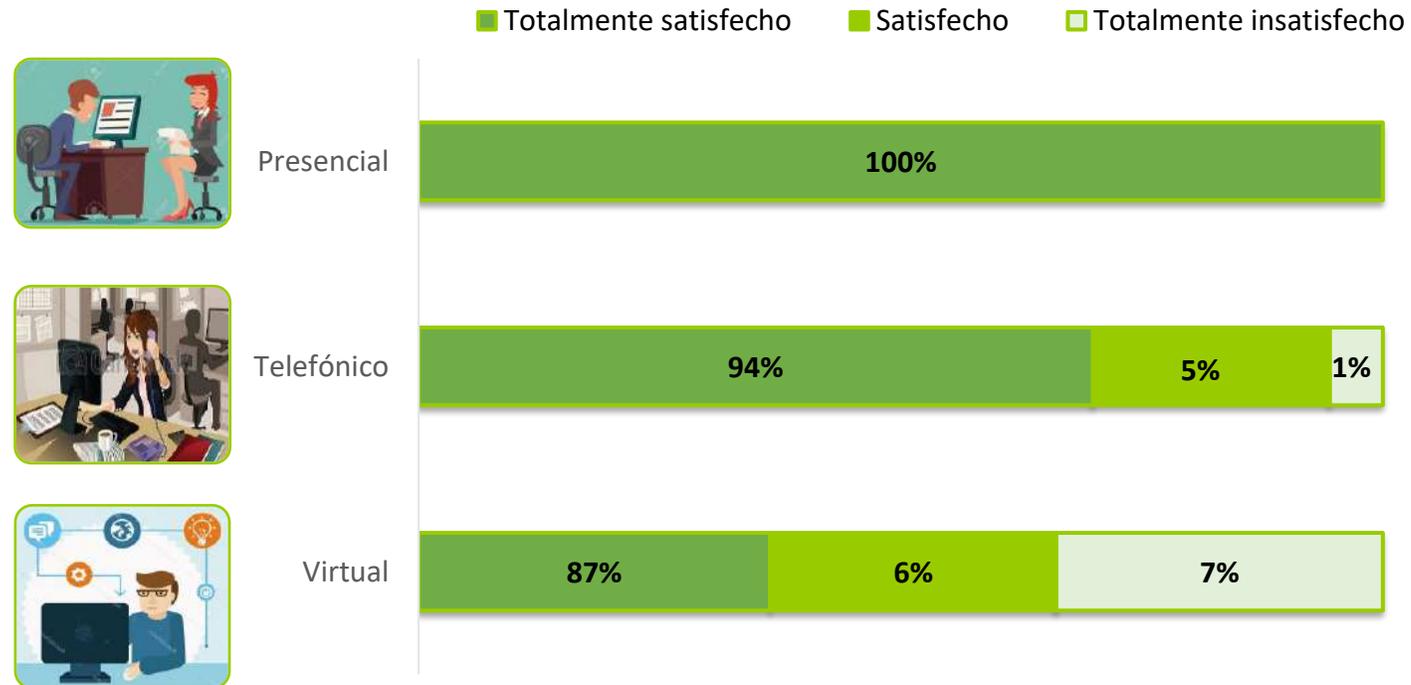
Respuesta	Número de menciones
No ha recibido respuesta	19
Muy demorado en contestar	10
Mas agilidad en la respuesta	3
Muy difícil la comunicación	2
No dan solución	2
No fueron claros con la respuesta	2
No funciona bien los canales virtuales	2
No fue una respuesta clara y poco entendible	1
Es impersonal la atención	1
Es muy complicado acceder a los canal virtual	1
Falta agilidad en el sistema	1
Falta mas información de como realizar el tramite	1
Mejorar la forma de como adjuntar los documentos	1
Mejorar la pagina virtual muy complicada	1
Mucha tramitología para poder pagar un recibo	1
Muy complicada y demorada	1
Muy lentos en la atención	1

Base: 50 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?

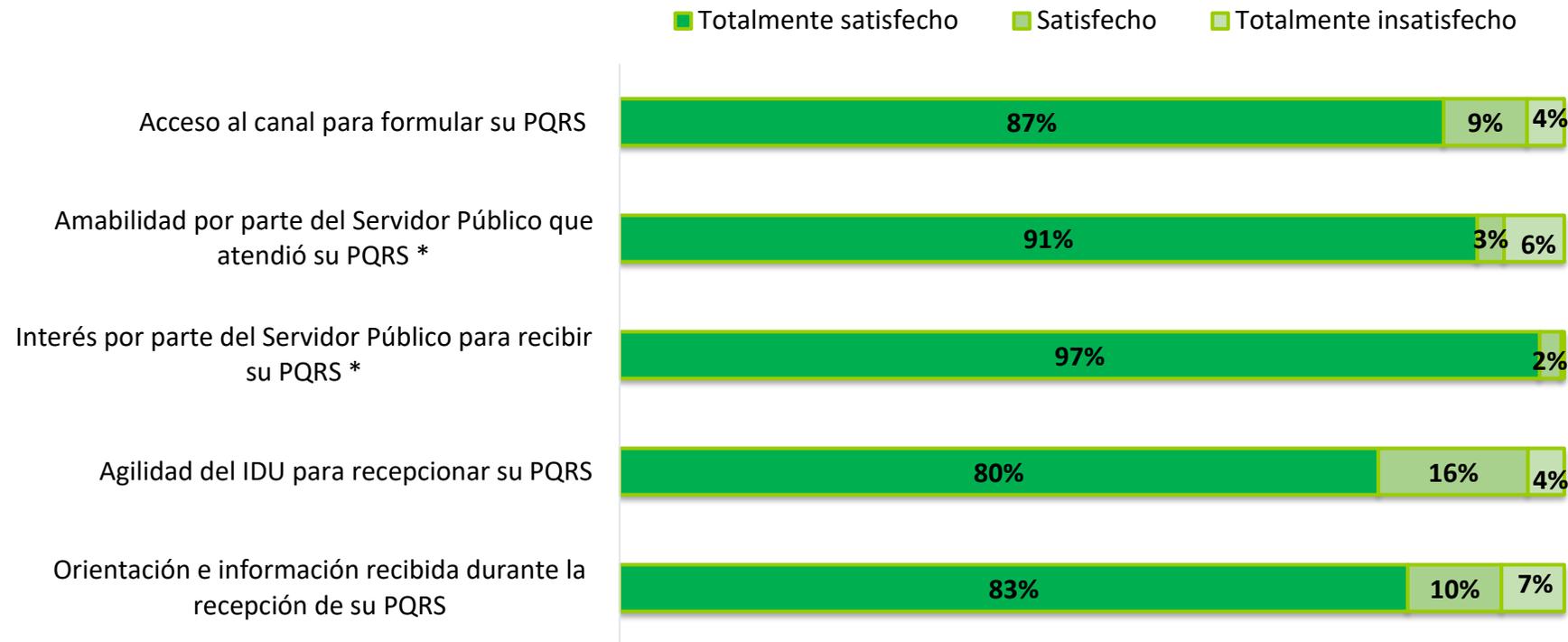
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 1046 encuestas

Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido

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

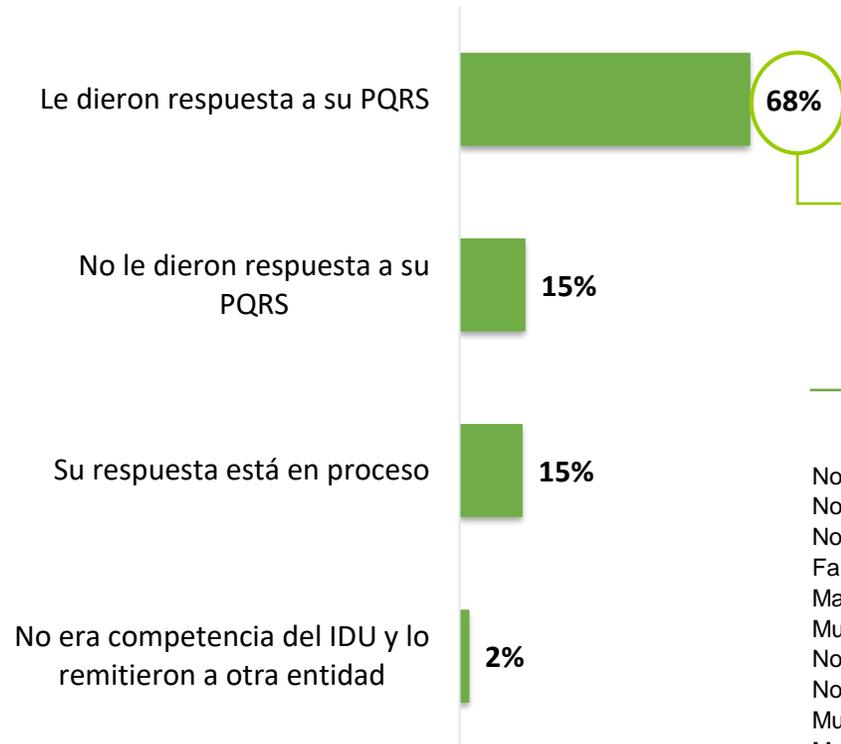


Base: 1046 encuestas

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

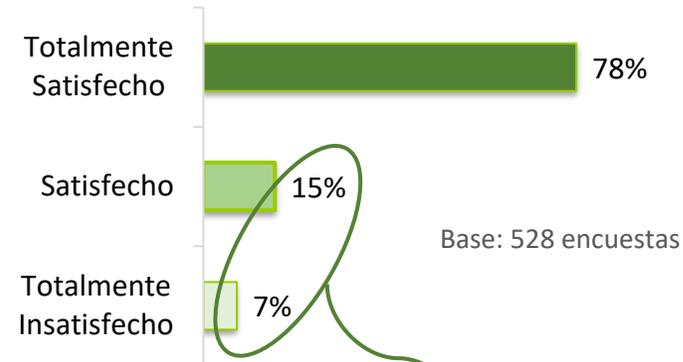
Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 782 encuestas

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



Base: 528 encuestas

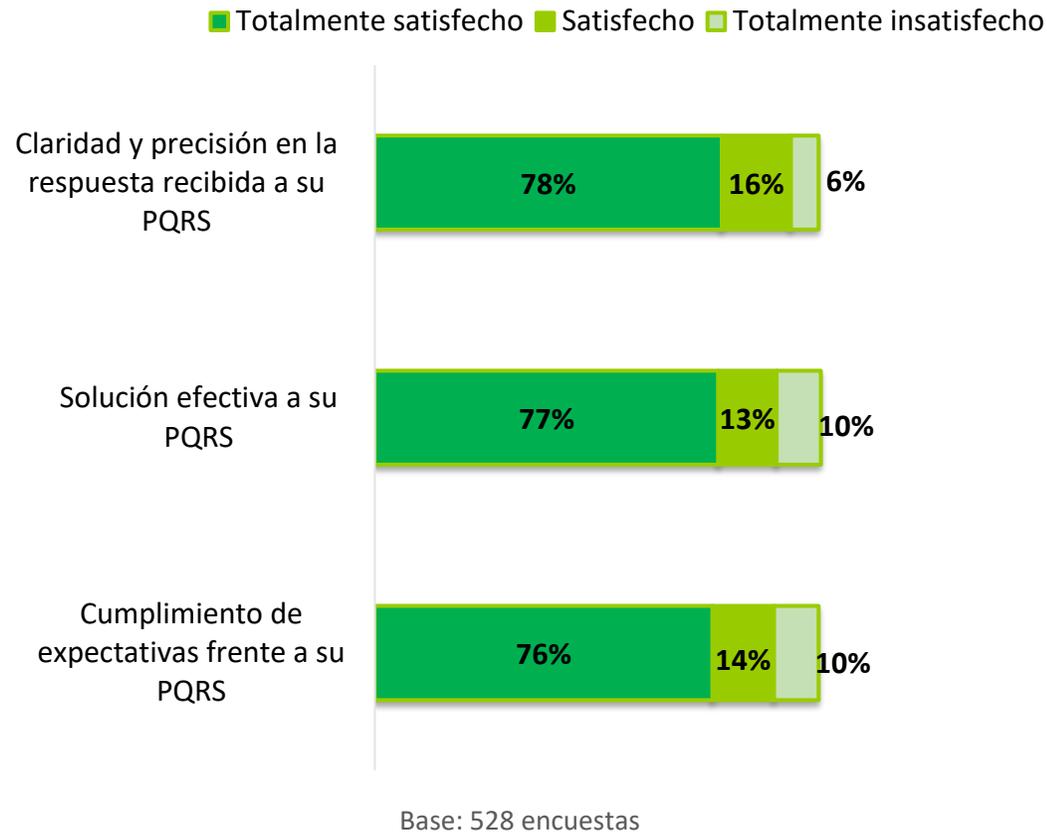
• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No es clara la respuesta	42
No han dado respuesta	28
No brindan solución al requerimiento	18
Falta información mas clara	5
Mas agilidad y apoyo con la ciudadanía	3
Mucha demora en los tramites	3
No fue satisfactoria la respuesta	3
No fue concreta la respuesta	2
Muy complicado el tramite por falta de información	2
Mejorar la accesibilidad para los pagos a los ciudadanos	1
Muy demorado para resolver algo tan elemental	1
No brindan apoyo	1
No han resuelto nada	1
No le han indicado si arreglaran el problema	1
No se ha recibido información del tramite	1
Por el canal que se utilizo inicialmente no fue posible realizar el tramite	1

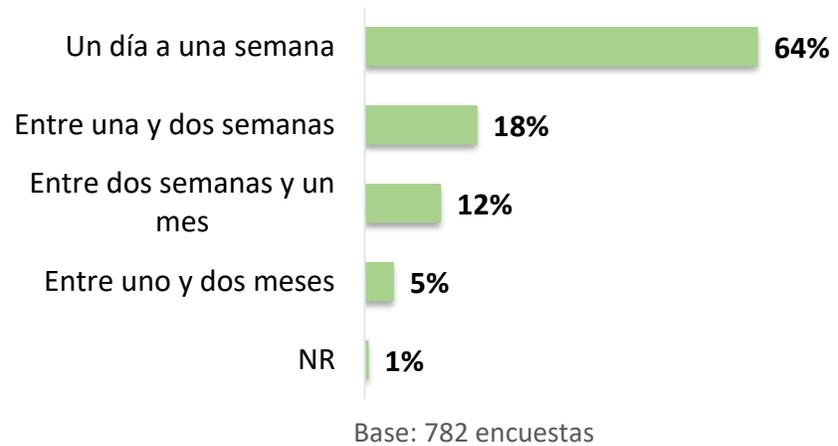
Base: 113 menciones

Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

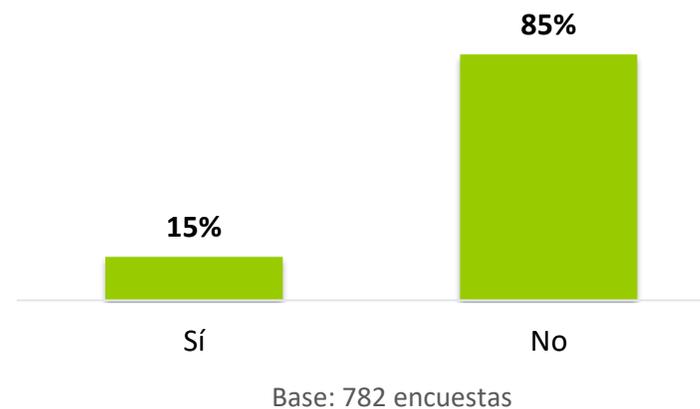
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿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



69%

25%



Favorable

6%



Totalmente Desfavorable

Base: 774 encuestas

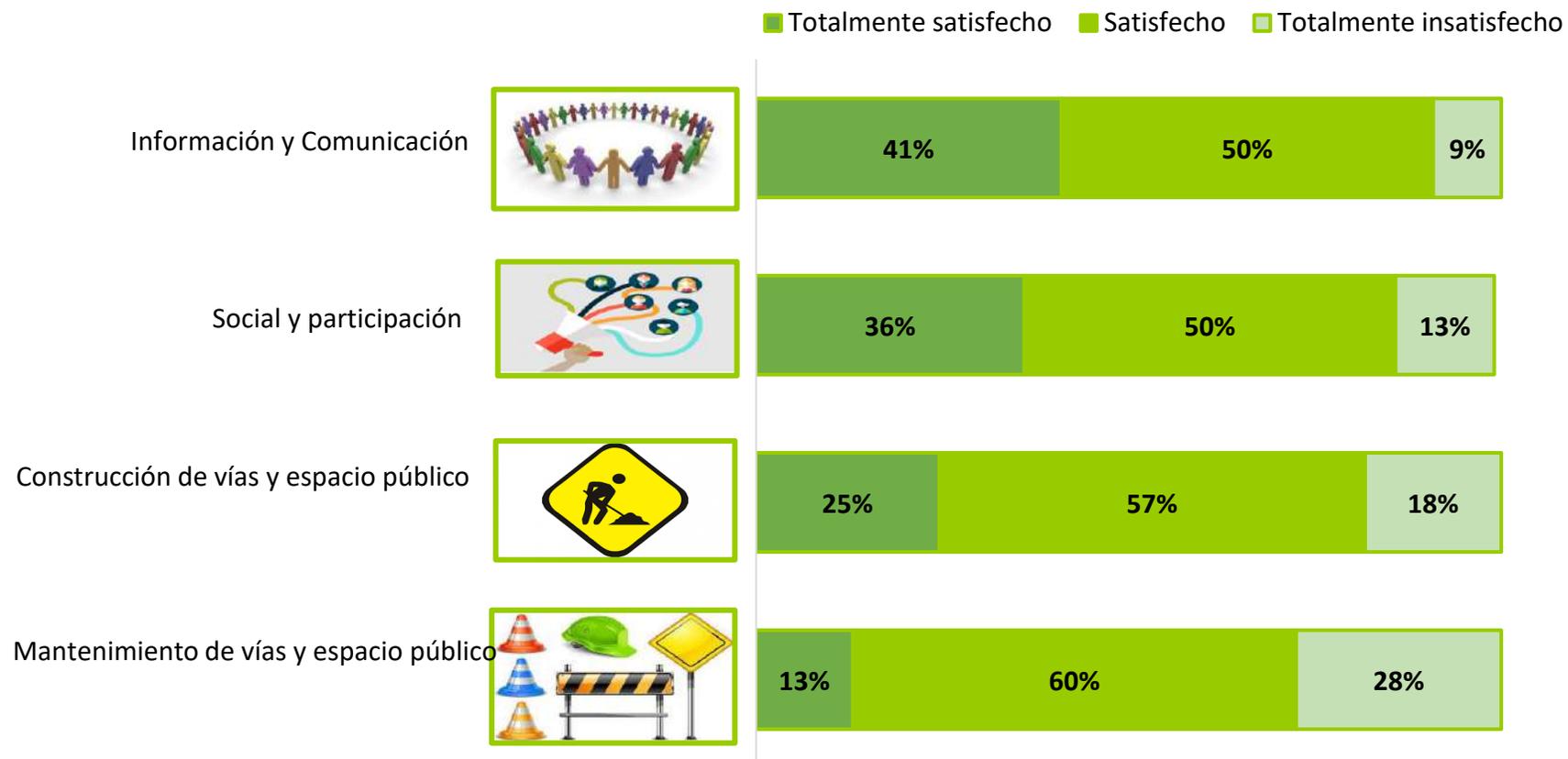
No colaboran ni ayudan a dar solución a las problemáticas de inseguridad
 Mejorar lo canales digitales para los tramites con el fin de que sean un poco más rápidos
 No se ven los impuestos que se pagan
 Mejorar el tiempo con el que responden las solicitudes
 Mas socialización de lo que realiza el IDU y las paginas que tiene y los tramites realizan
 Los cobros de Valorización son muy altos y muy injustos
 No hay claridad en los tramites
 Los cobros de los intereses de valorización son muy elevados
 Son muy lentas con los tramites
 Falta mejorar la ayuda para con la ciudadanía y manejo de sus inconvenientes
 Falta más claridad con las afectaciones predial
 En valgan las cuentas de los ciudadanos abusivamente
 Mejorar las comunicación virtual
 El IDU, debe pagar lo que es por los inmuebles comprados
 Realizar mantenimiento en las ciclo rutas
 El IDU debe constatar que el Ciudadano si le están llegando los cobros como deben ser
 No cumplen con los acuerdo
 Cobran mucho de valorización y no indican el porque
 No ayudan a la ciudadanía
 Existen muchas obras sin terminar
 Mucha tramitología
 Más facilidades de pago de valorización
 Muy mal el estado de las vías
 Más agilidad en los proyectos
 Las vías están en muy mal estado
 Falta mejorar mucho la atención virtual
 Priorizar necesidades de los ciudadanos
 No dan solución a los tramites
 Más planeado algunos proyectos
 Mejorar los tiempos de respuesta
 Claridad en las respuestas y ejecuciones de los contratos
Falta mantenimiento de la malla vial
Falta cumplimiento en las obras
 Más equitativa la compra de predios
 Mas agilidad en las respuestas
 No apoyan a la ciudadanía en los requerimientos
 Actualizar la información
 Mejorar y adecuación de muchas ciclo rutas
 Más agilidad en los tramites
 No ejecutan las soluciones
 Falta de mas apoyo a los ciudadanos en los requerimientos
 Mucha demora en los tramites
 No brindan solución a los requerimientos
 Mucho hueco en la ciudad
 Mal estado de las vías
 No conoce muy bien del tema
 Mejorar en la ejecución de proyectos
 Brindar respuestas oportunas y rápidas
 El IDU debe ser un poco más comunicativa con la ciudadanía
 Es una entidad que no está cumpliendo con sus funciones
 Falta de cumplimiento en sus funciones como entidad, para cumplirle al ciudadano
 Falta mejorar la infraestructura de la ciudad
 Las condiciones de igualdad frente a lo que son permisos se deben mejorar
 Mas conciencia con las necesidades con la ciudadanía
 Mas cumplimiento con los ciudadanos y sus requerimientos
 Mejorar el servicio al cliente en especial en la línea telefónica
 mejorar las oportunidades de pago para valorización y acuerdos de Pago
 Mejorar los cobros de Valorización, ya que son muy elevados

Mejorar la forma de responder las distintas solicitudes
 Falta de más contención con los requerimientos de los ciudadanos
 Mucho cobro de valorización
 No se apoyan de las problemáticas del sector
 No tienen en cuenta a las personas con discapacidad

Base: 231 menciones

Módulo Imagen IDU

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



Base: 778 encuestas

Sugerencias y/o observaciones

Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy serviciales y colaboradores
Asesor muy amable
Es una muy buena Entidad
El IDU es una muy buena Entidad
Todo bien
Excelente atención
Buena atención
Muy buen servicio recibido
Gracias por la colaboración
Agil el servicio
Muy buena entidad
Muy eficientes en los procesos

Total: 110 menciones

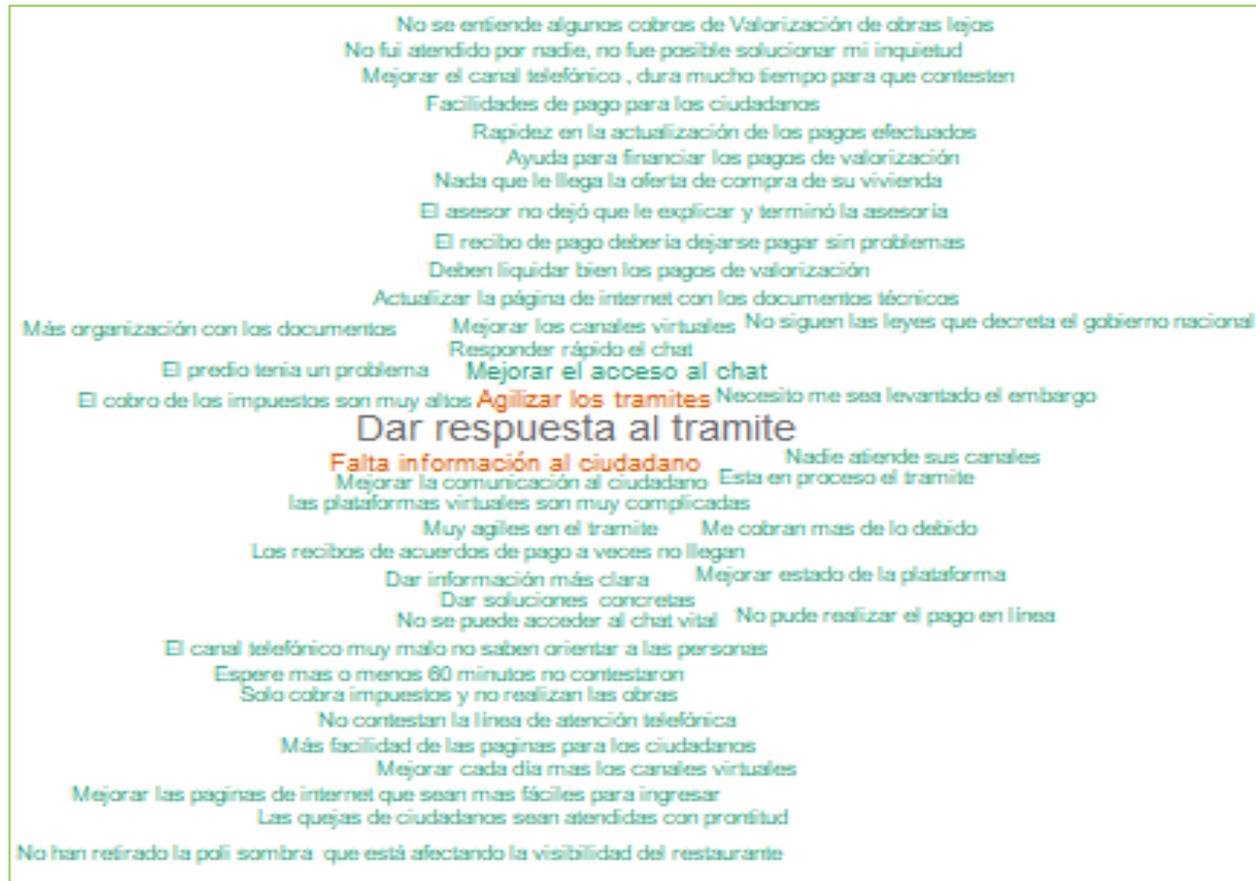
Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Recuperación de espacio público
Seguimiento a los consorcio para que cumplan con los pagos de los empleados
No cumplen con las normas establecidas de construcción en el espacio público
Mucha basura y la inseguridad del punto se incremento por tanto habitante de calle
Más control con las Obras Inconclusas
Apoyar a los contratistas de obra para que le paguen los consorcios
Adecuar pasos peatonales por la obra
Socializar más los proyectos
Mantenimiento de la malla vial
Cumplir con los proyectos
No se ven las obras de los cobros de valorización
El puente de la Muñis quedo mal y no tuvieron en cuenta con las personas con discapacidad
Mejorar las funciones de la entidad, en cuanto al mantenimiento de espacio público y calles
Mejorar el manejo de las Obras en el IDU, ya que cobran mucho las valorizaciones
Mejorar le espacio publico de la localidad
Las obras cumplan con los horarios de trabajo y tiempo de entrega de las obra
Que se tenga en cuenta mas el peatón por tanta invasión de bicicletas
Terminar lo que falta de espacio publico en la 63

Total: 210 menciones

Sugerencias y/o Observaciones

Sugerencias con respecto al trámite



Total: 206 menciones

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
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	1033	930	90,03%	87,8%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	528	411	77,84%	77,26%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	774	535	69,12%	28,87%

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.

