



Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

## 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 2022



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE  
DESARROLLO URBANO



## FICHA TÉCNICA

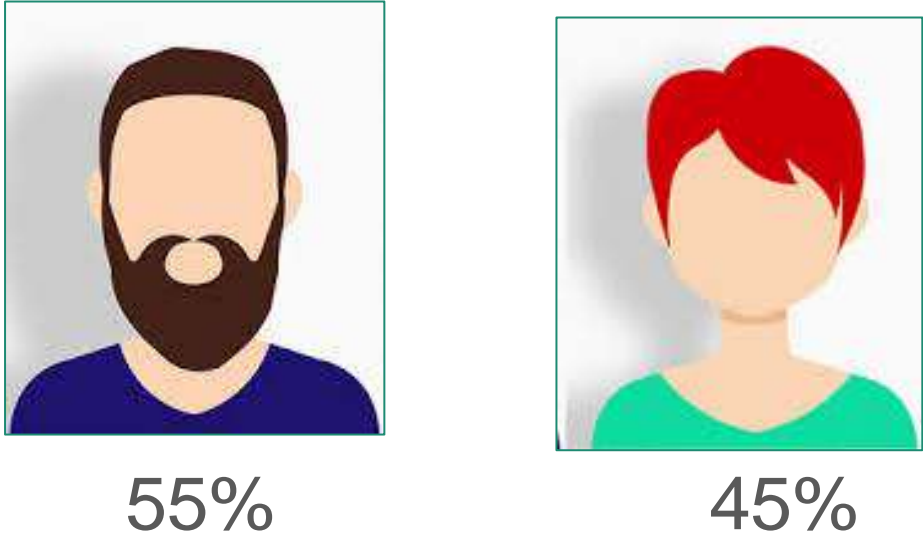
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** 706 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2022.
- **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.
- **Tamaño de muestra:** 313 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 148 canal presencial , 64 canal telefónico y 101 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Enero, Febrero y Marzo de 2022.



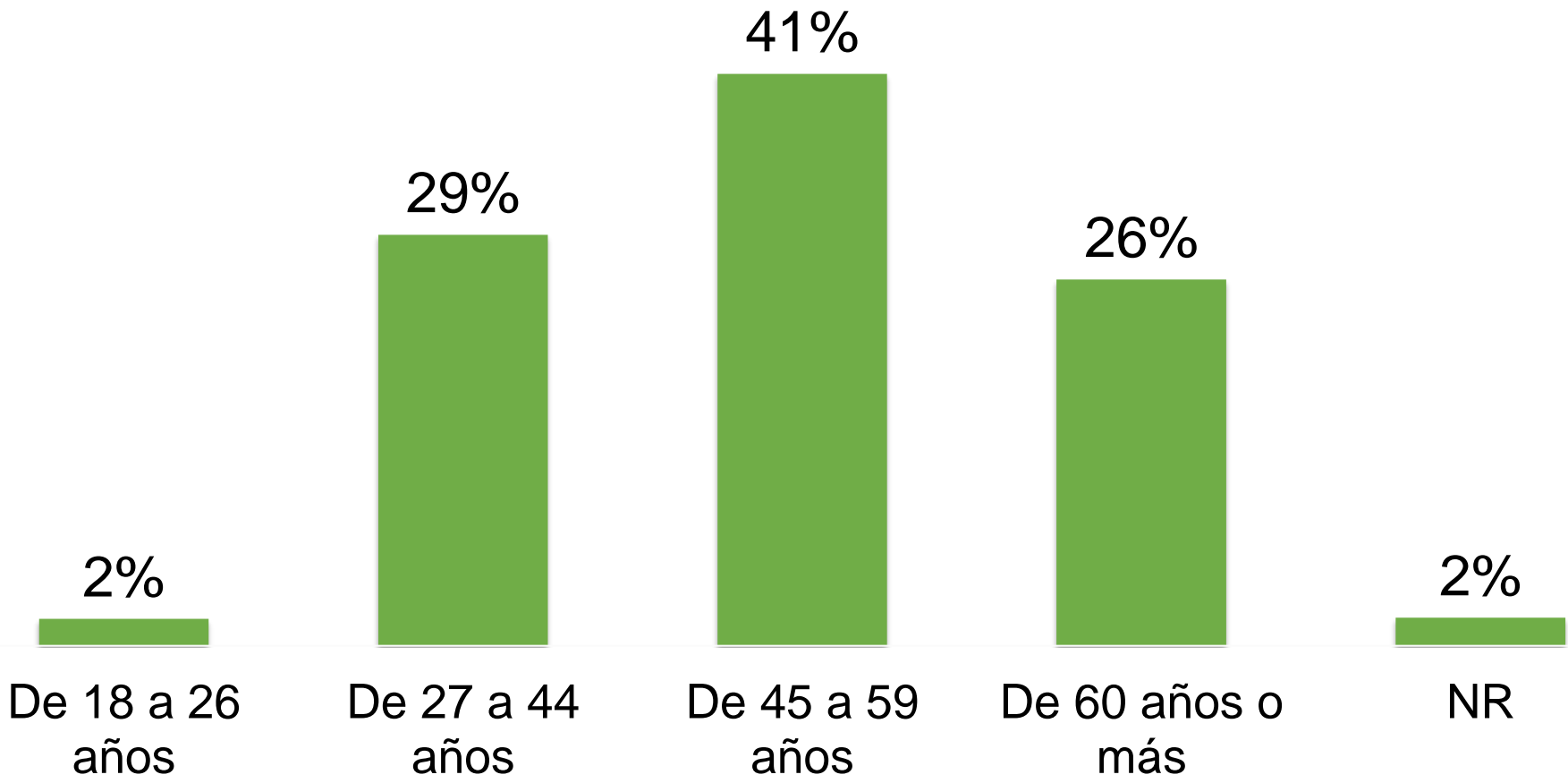
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

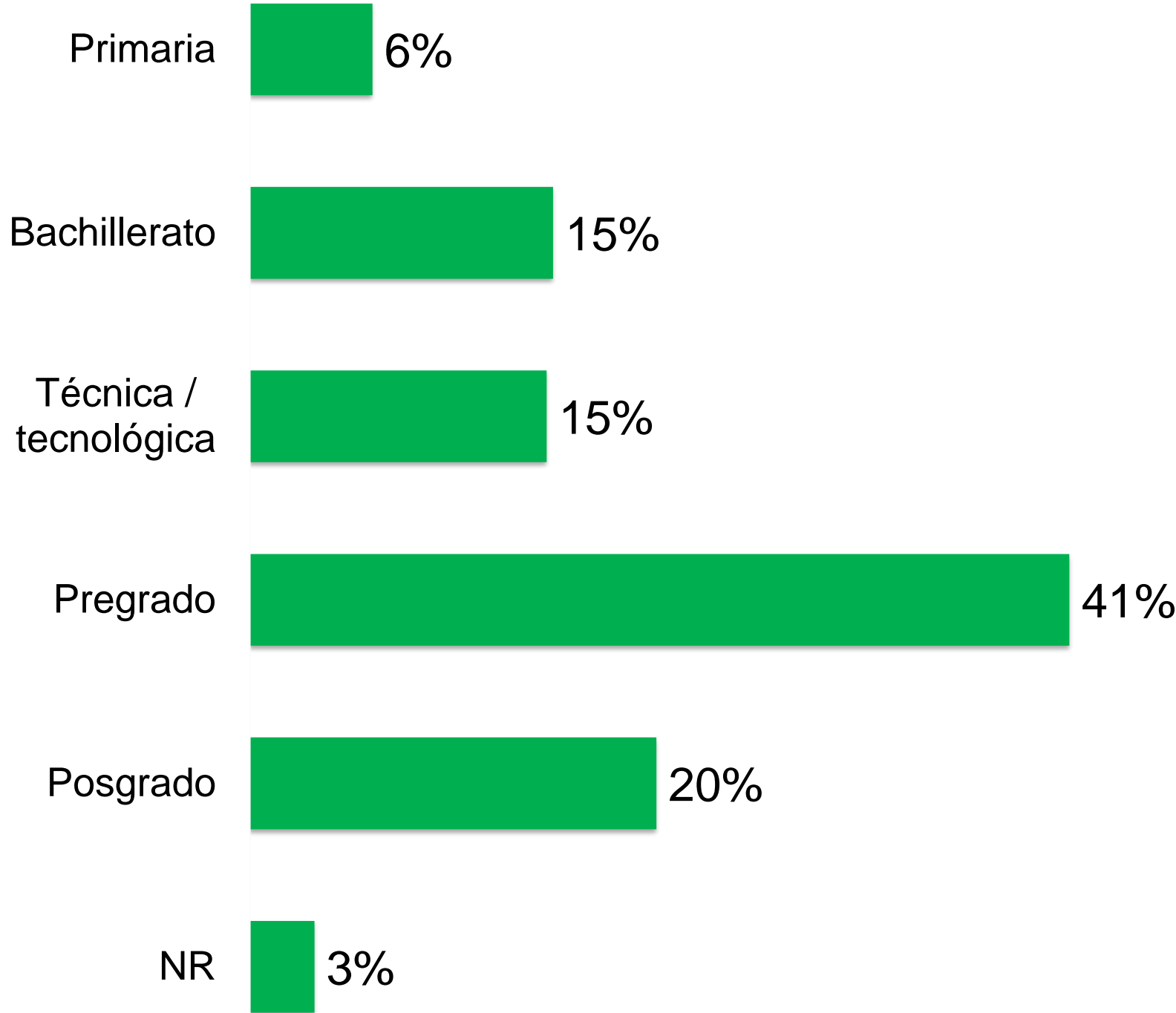
### Sexo



### Edad



### Nivel educativo



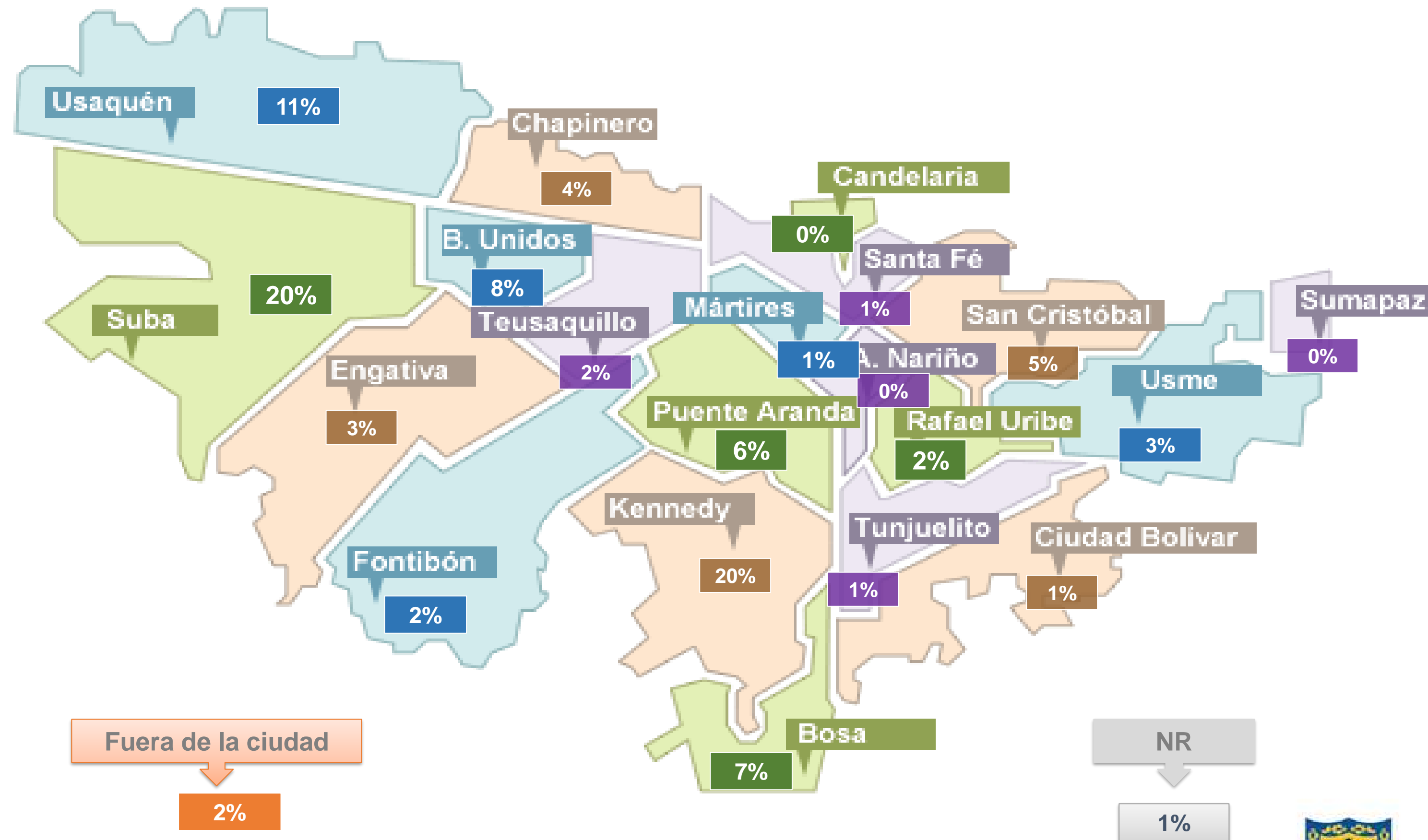
Base: 313 encuestas

# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



¿En qué localidad vive?

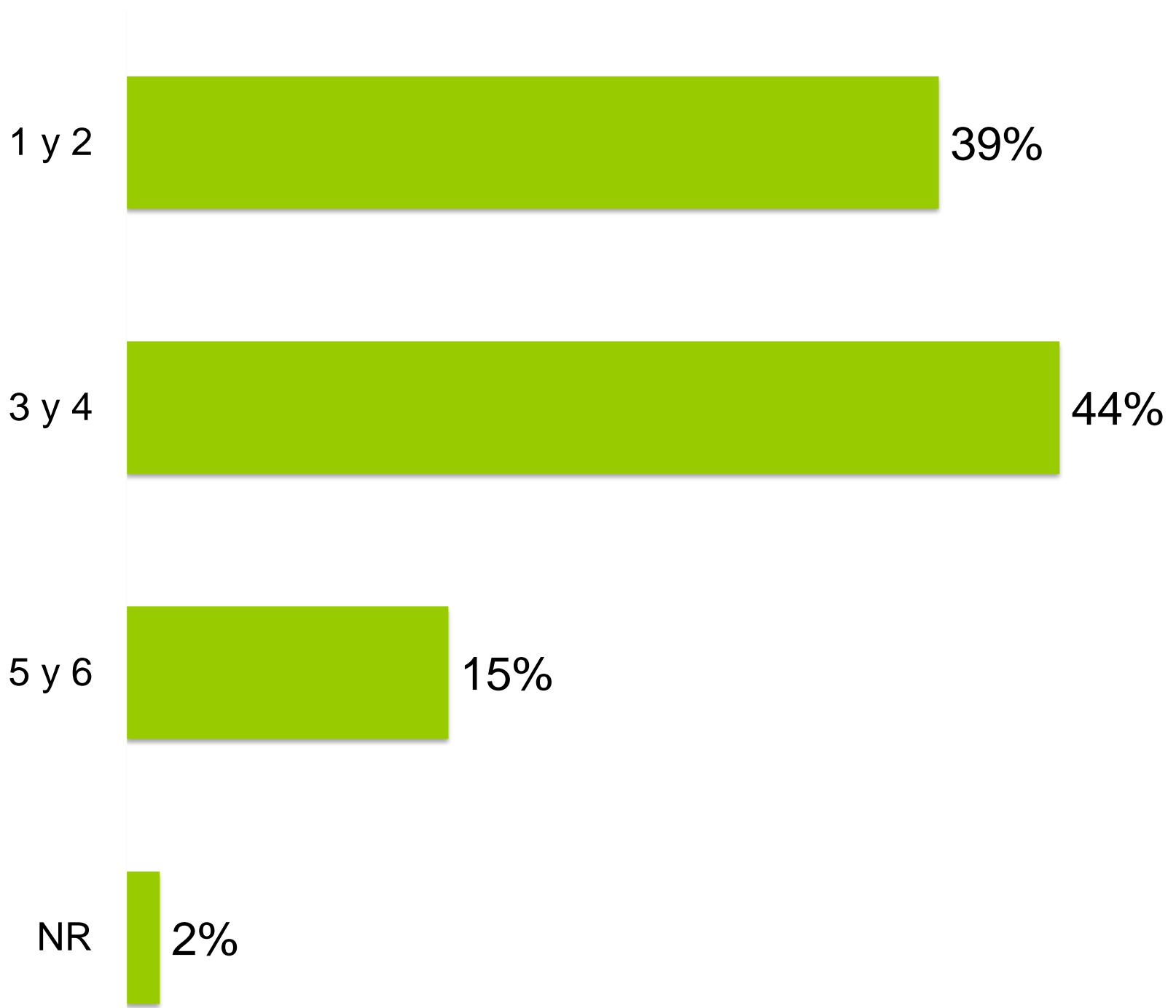


Base: 313 encuestas

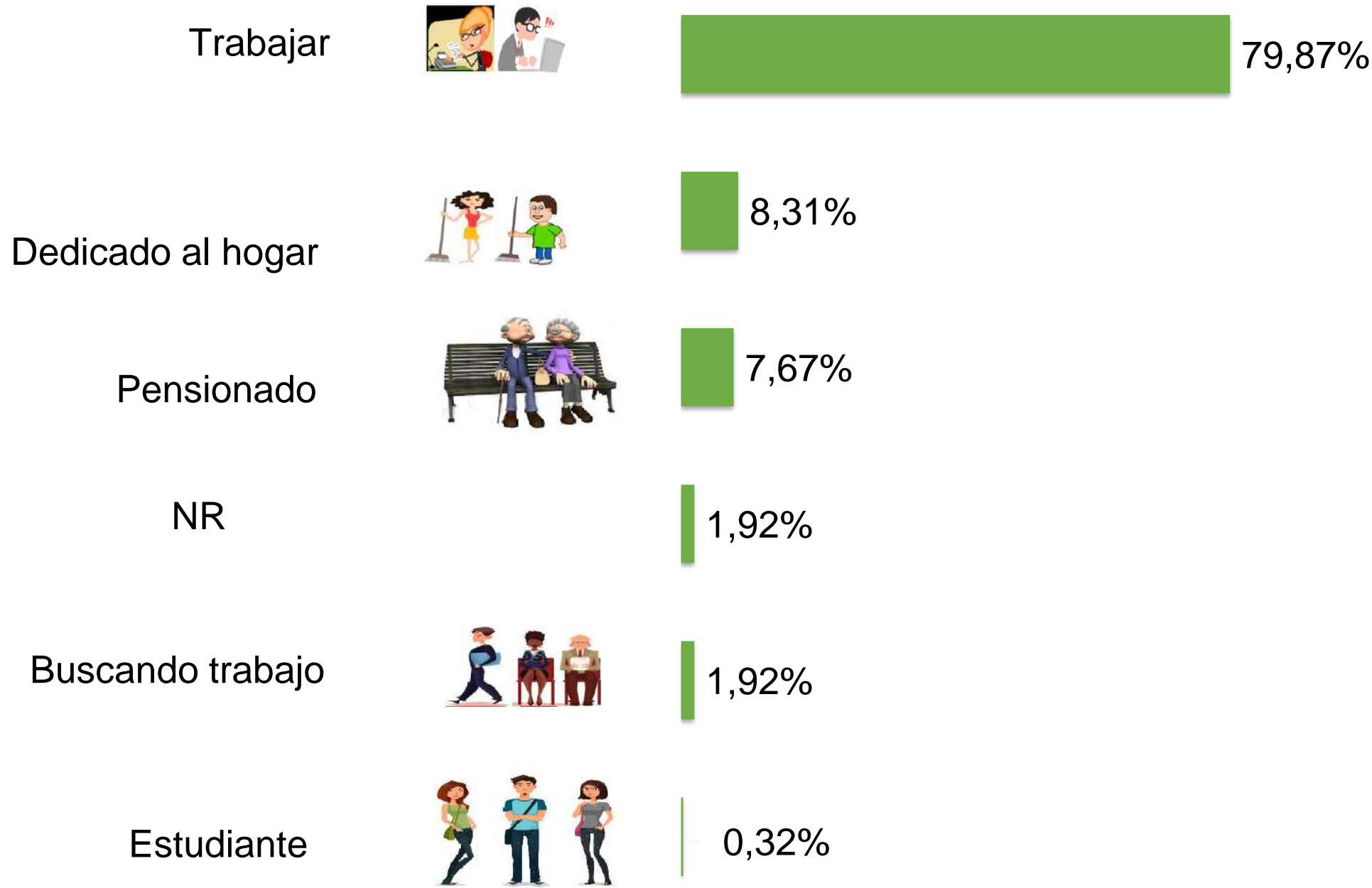
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Estrato socioeconómico



### Ocupación

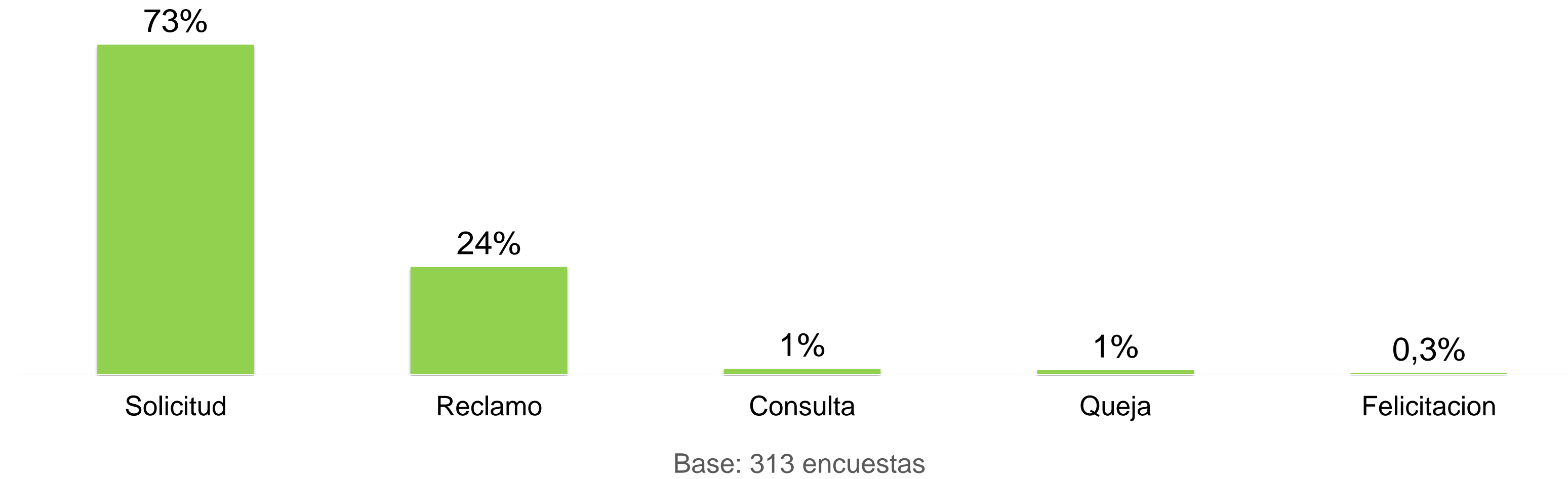


Base: 313 encuestas

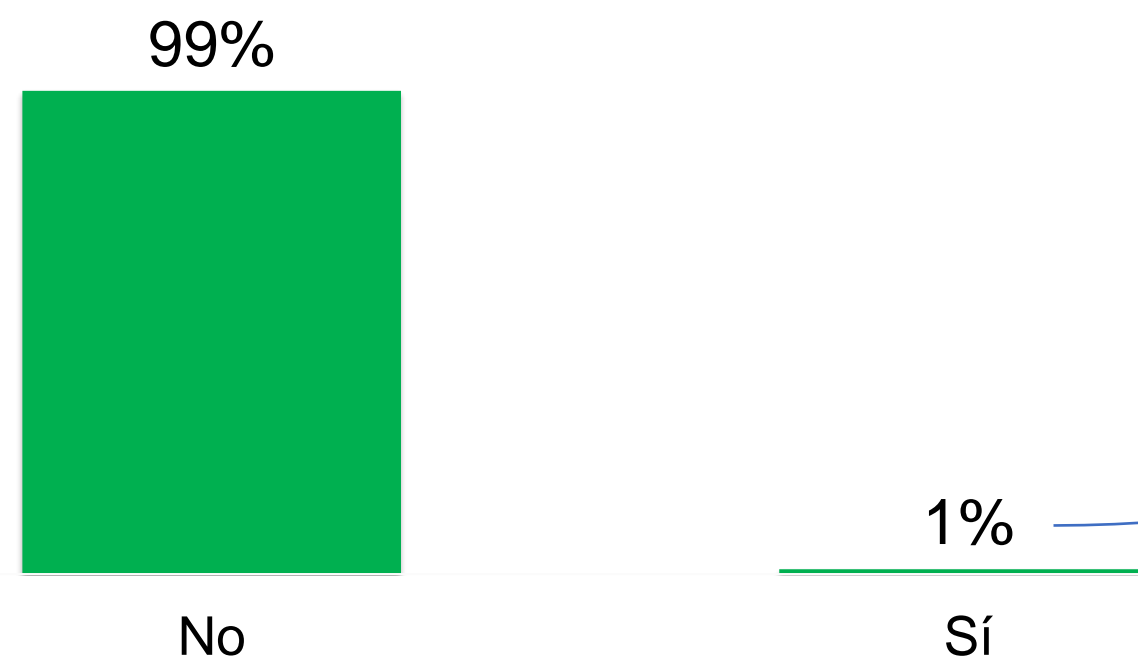
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Visual	1

Base: 3 encuestas

Base: 313 encuestas

---

# INSTALACIONES FÍSICAS

---

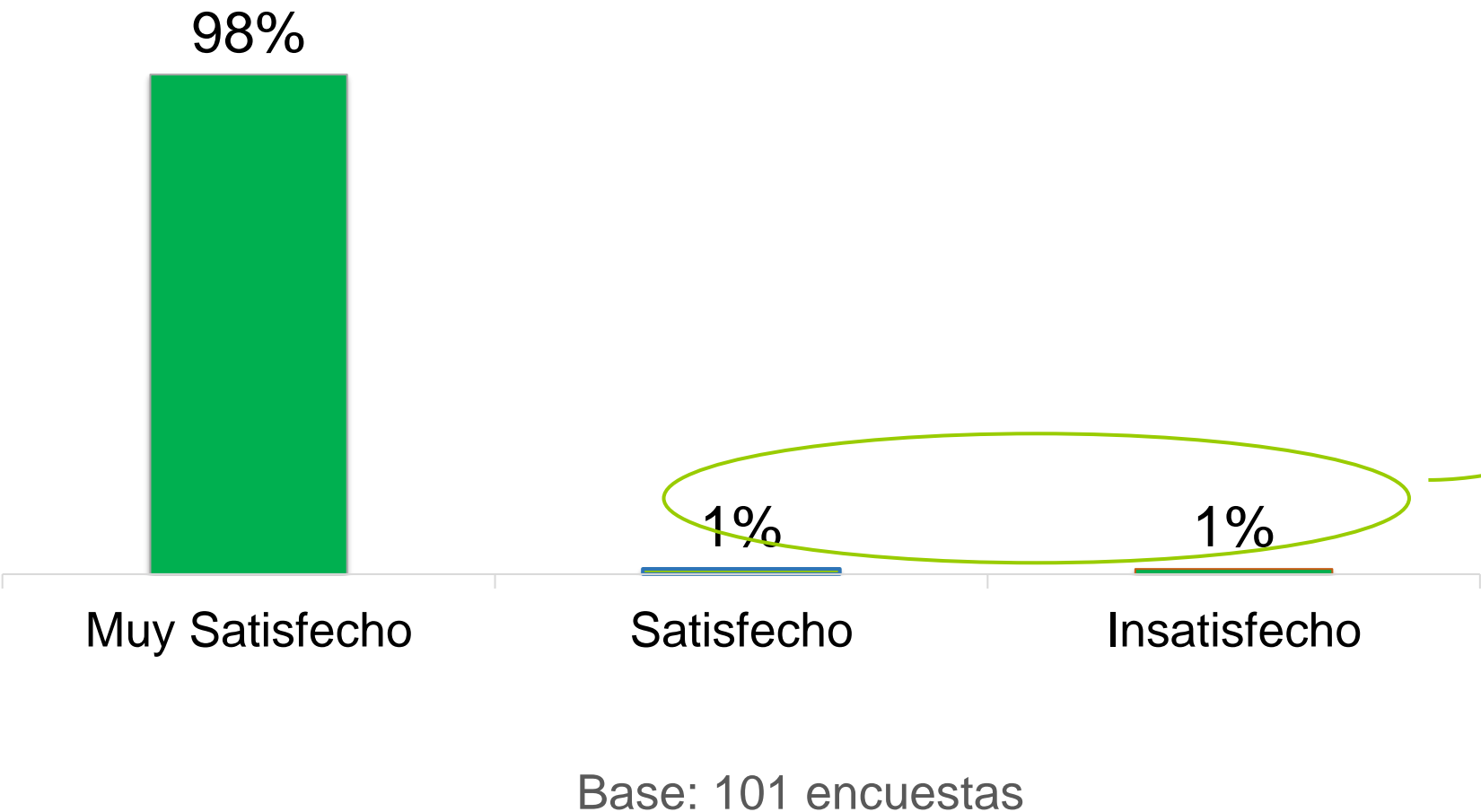
# 2

## INSTALACIONES FÍSICAS

A nivel general

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

\* Satisfacción General



• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No dejaron ingresar al punto	1
NR	9

Base: 10 encuestas

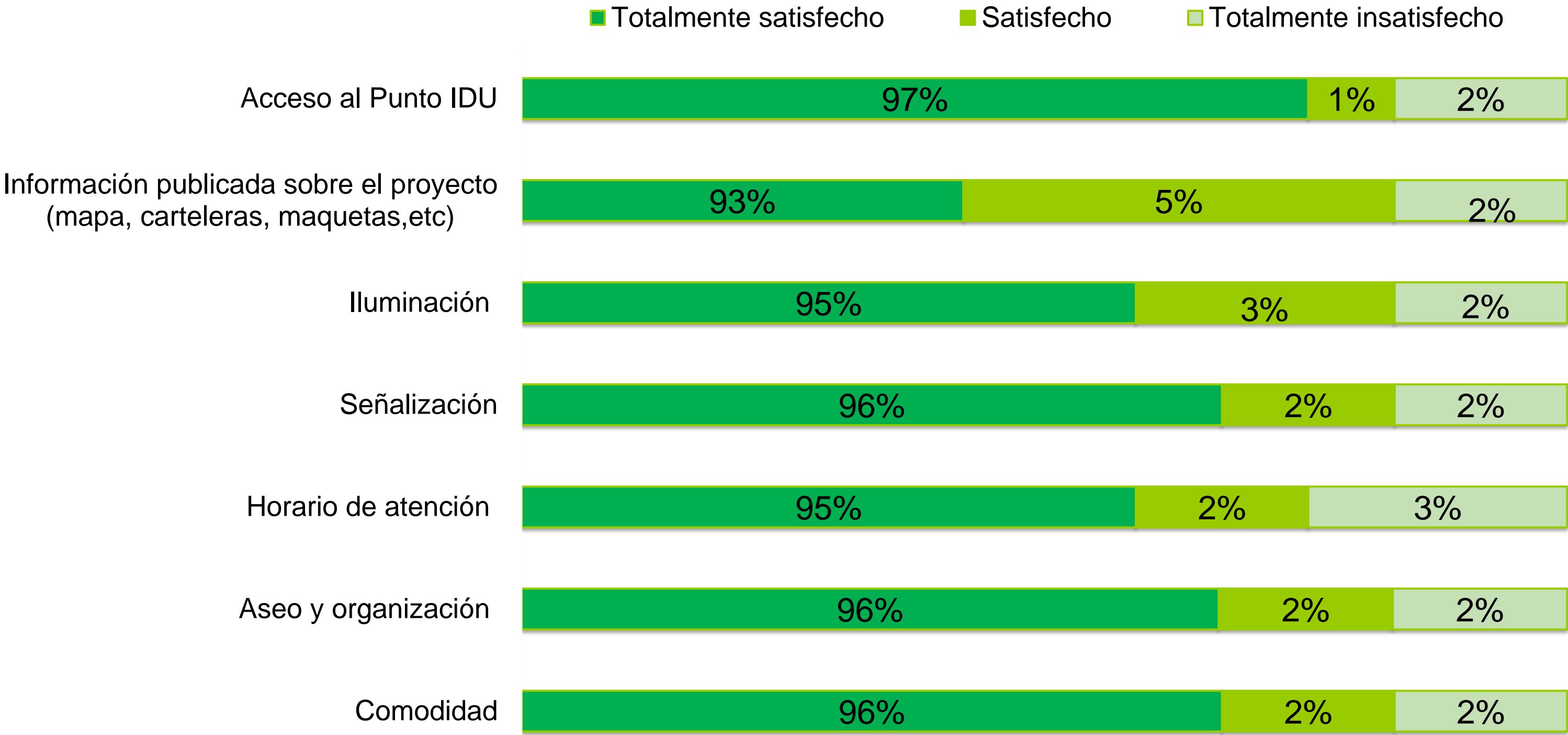
\* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.



# 2

## INSTALACIONES FÍSICAS

¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto IDU en relación a...?



Base: 101 encuestas

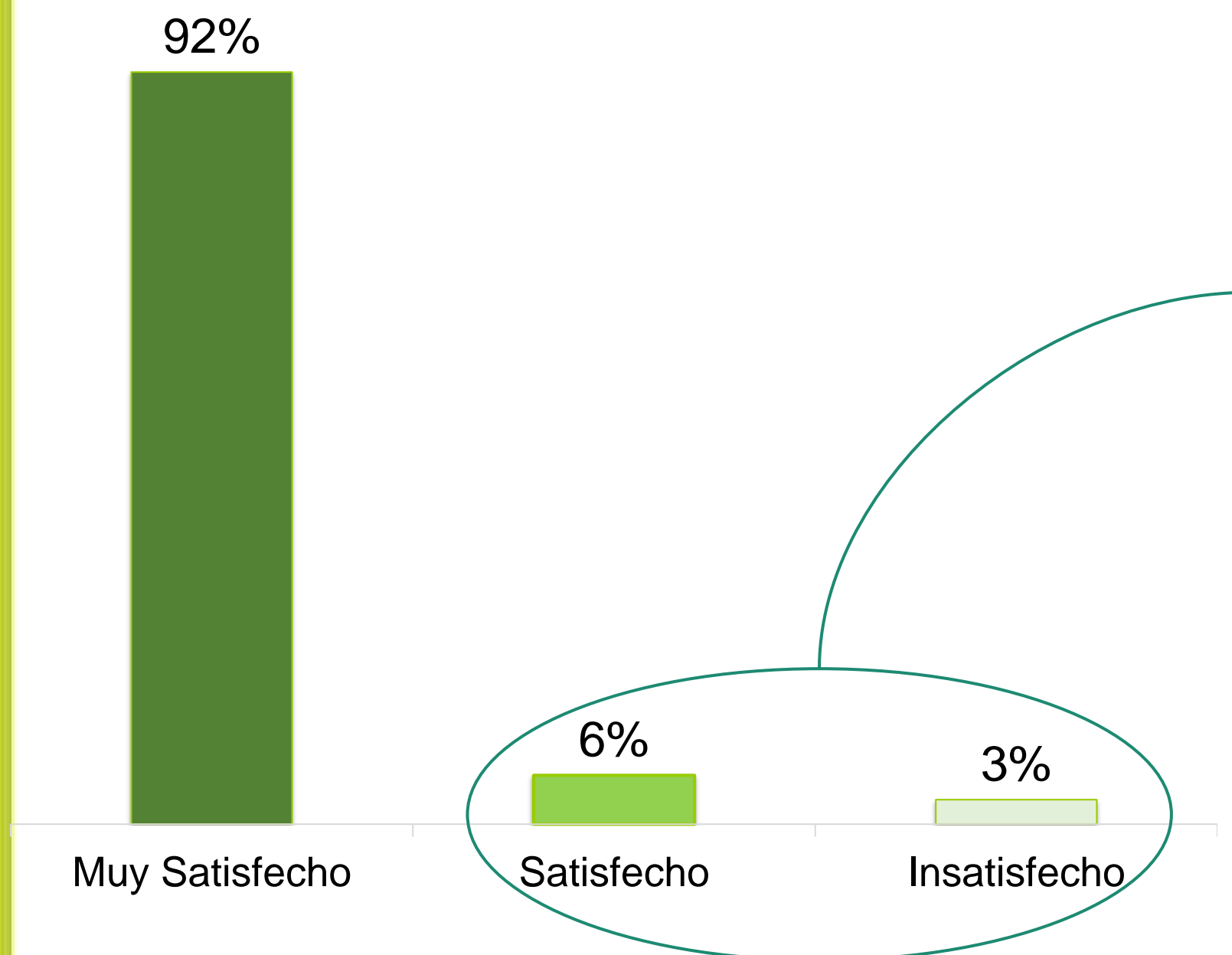
---

# 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



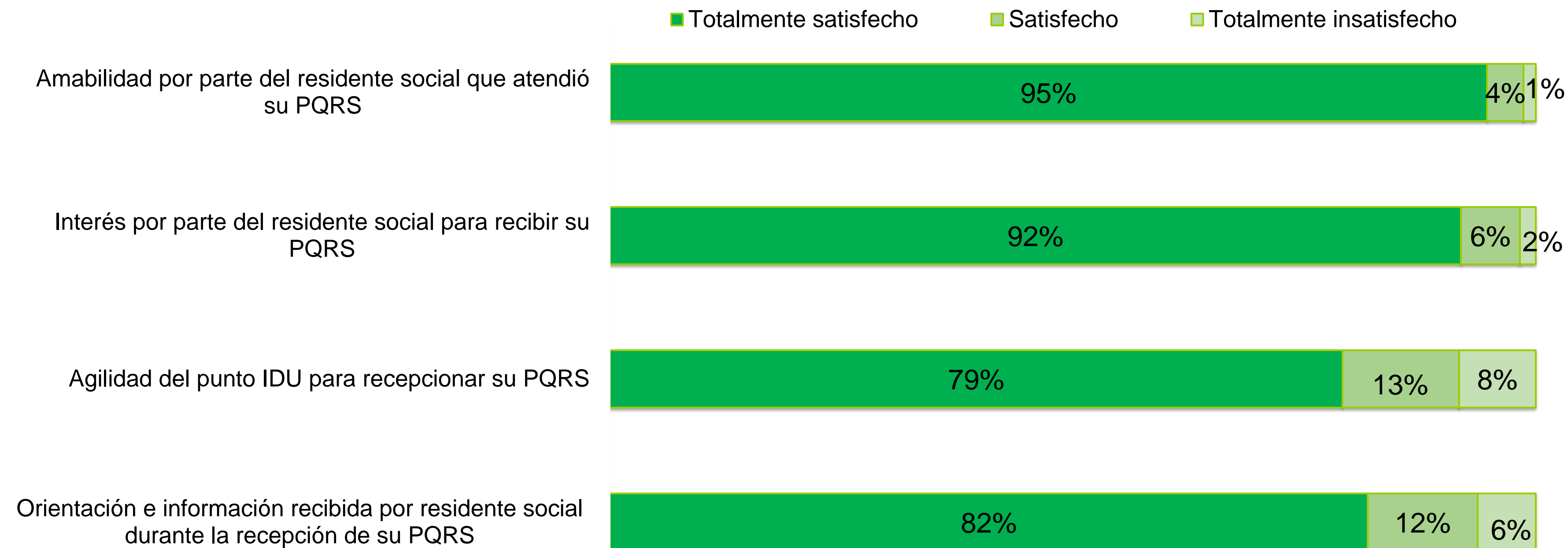
Base: 248 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No brindaron ninguna solución en el punto.	4
La obra esta muy desorganizada no saben por donde van a empezar ni que van a realizar.	2
No dan soluciones al tramite.	2
Mucha demora para realizar gestión.	1
Mucho tiempo tardan para dar respuesta.	1
Necesita una pronta solución o respuesta debido a que el retraso de la obra le esta afectando.	1
No dan respuestas rápidas y aclara que el sector donde viven las obras están siendo muy lentas.	1
No dieron atención a tiempo.	1
No fue ético ni profesional, porque dieron muchas vueltas hasta enredarme	1
No han brindado una respuesta hasta la fecha.	1
No querían atenderle de forma verbal, si no que tenia que ser escrito.	1
No se ha recibido una respuesta o solución hasta la fecha del problema que se esta presentando.	1
No se recibió una información completa.	1
No solucionan los requerimientos.	1
Nunca estaban disponibles para la atención personal.	1
Solo informa lo que les conviene.	1

Base: 22 encuestas

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



Base: 313 encuestas







Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

---



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Instituto de Desarrollo Urbano



# 4

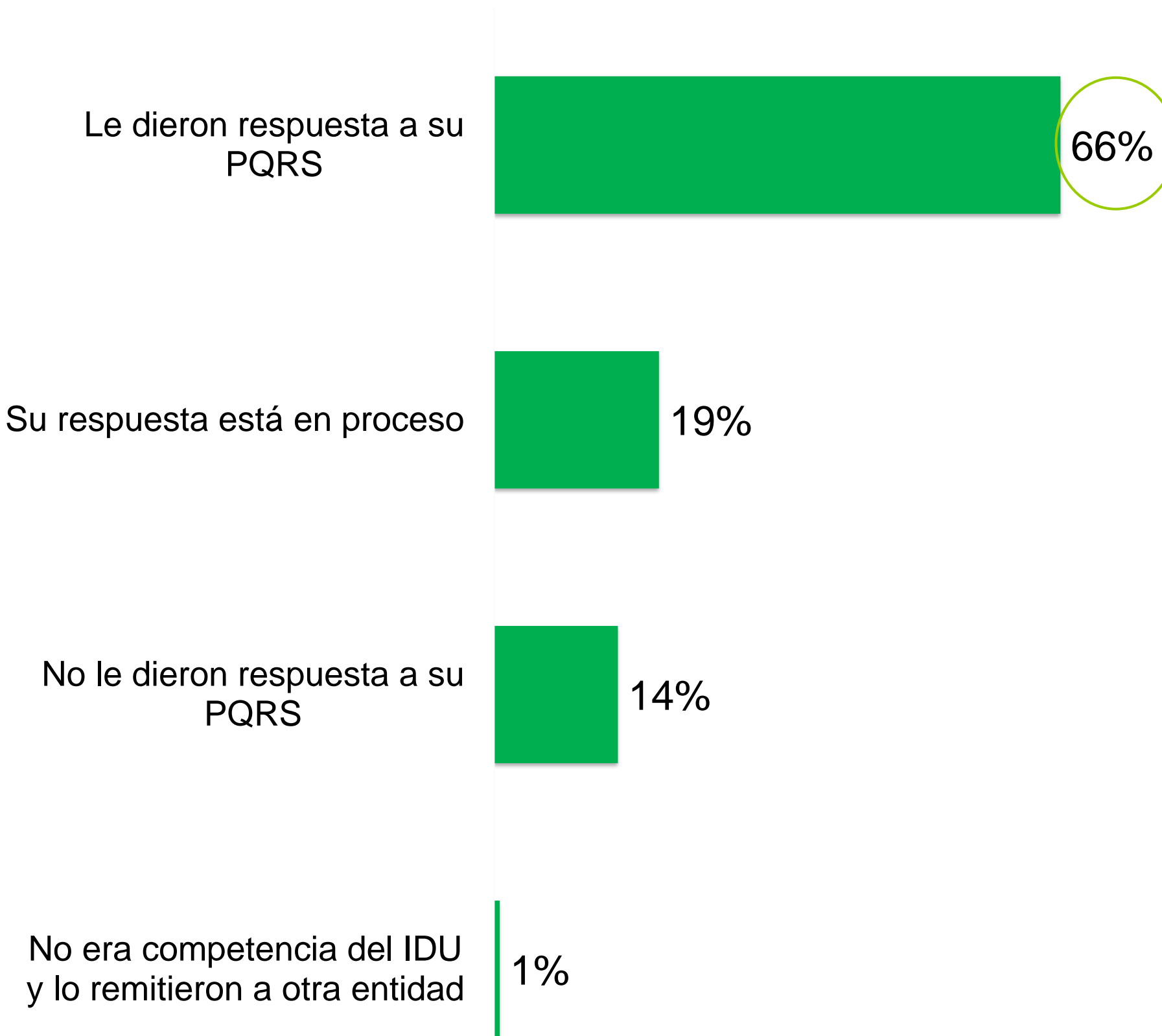
## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



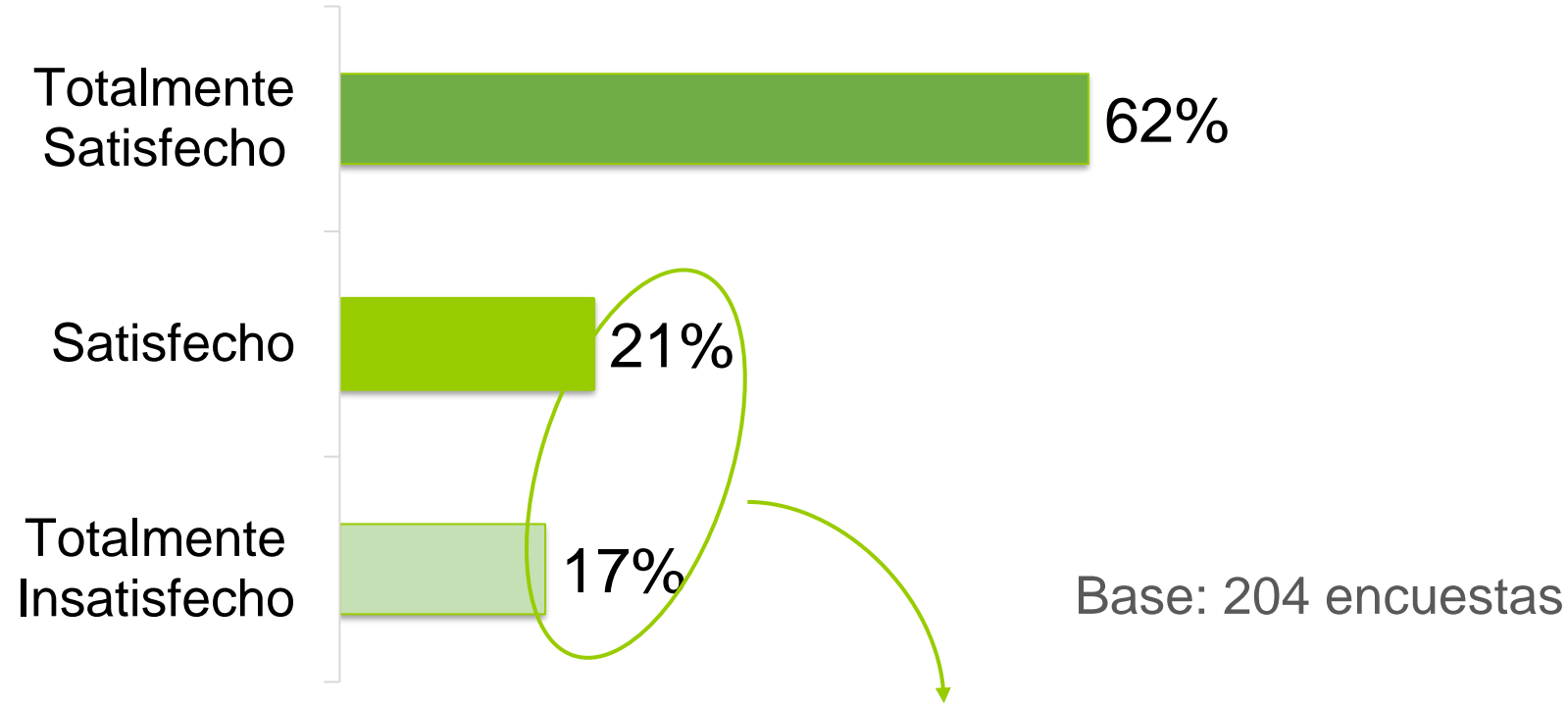
Instituto de Desarrollo Urbano

¿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?



Base: 313 encuestas



Base: 204 encuestas

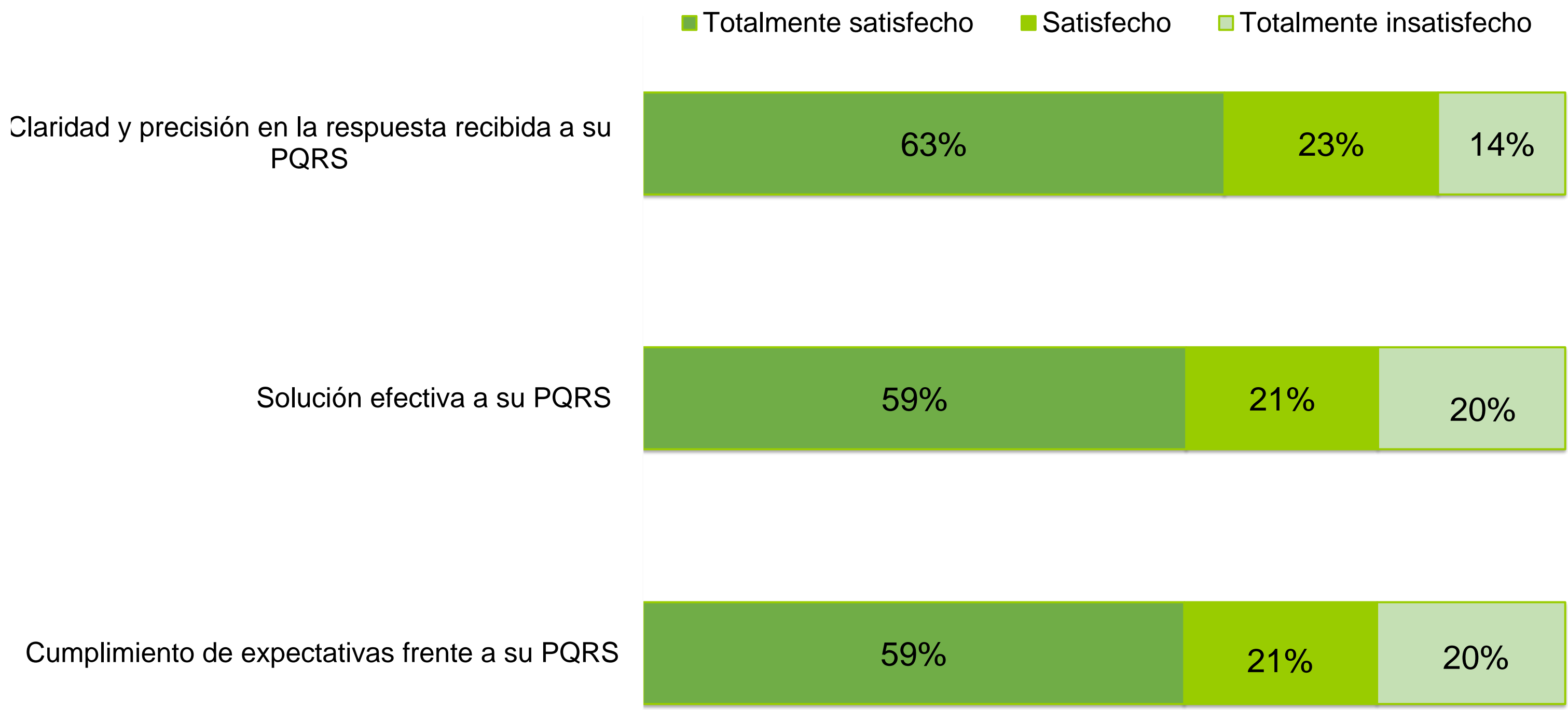
Respuesta	Número de menciones
No fue satisfactoria la respuesta.	30
No solucionaron nada sobre la solicitudes.	25
Afectaciones ocasionadas por la obra.	15
Falta información del proyecto.	2
No fue una socialización completa y menos clara.	1
No se a agentado la fecha del recorrido con el área técnica.	1
No tienen en conciencia ambiental.	1
Poco clara y precisa.	1

Base: 76 encuestas



# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

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

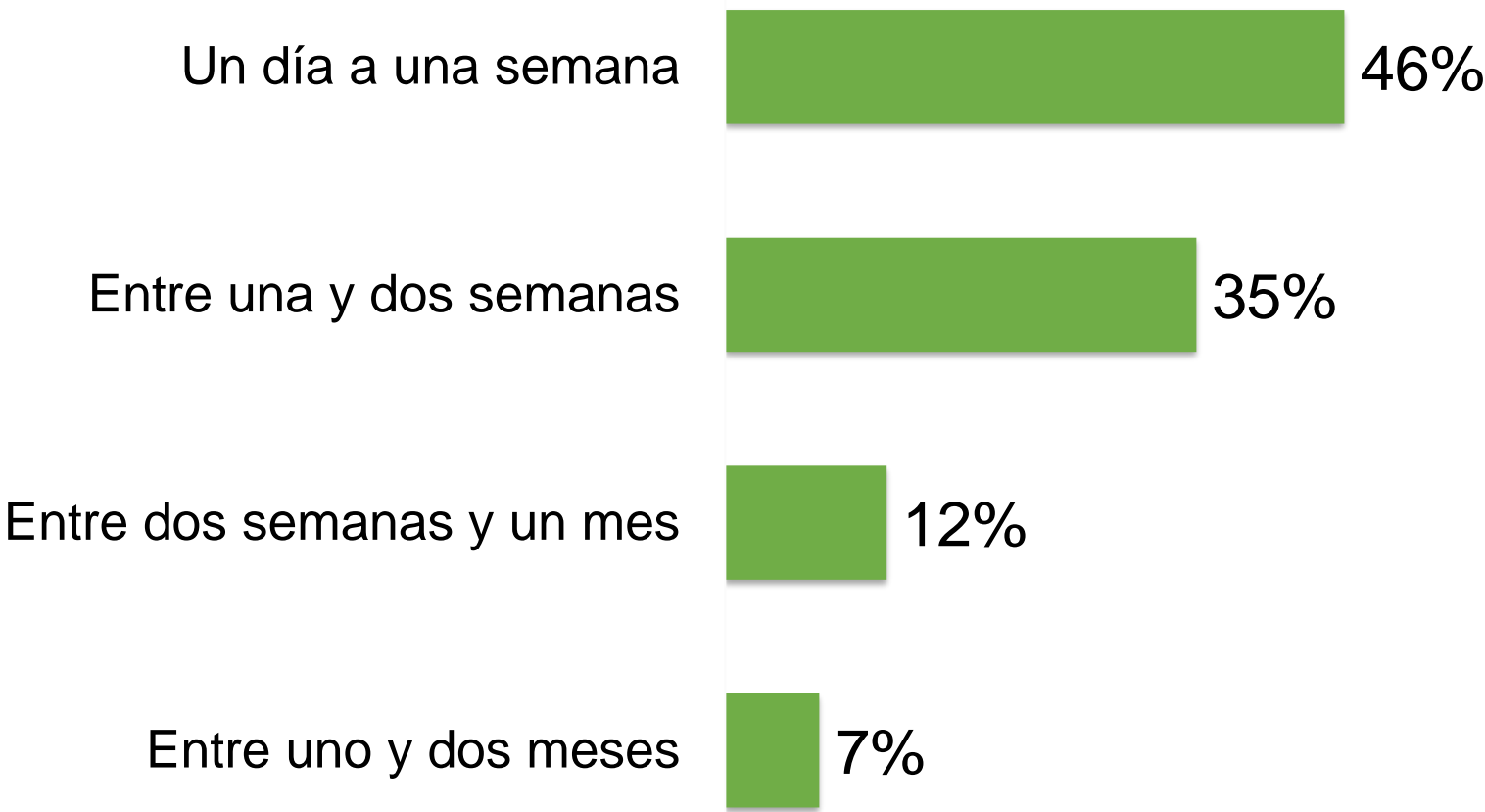


Base: 204 encuestas

# 4

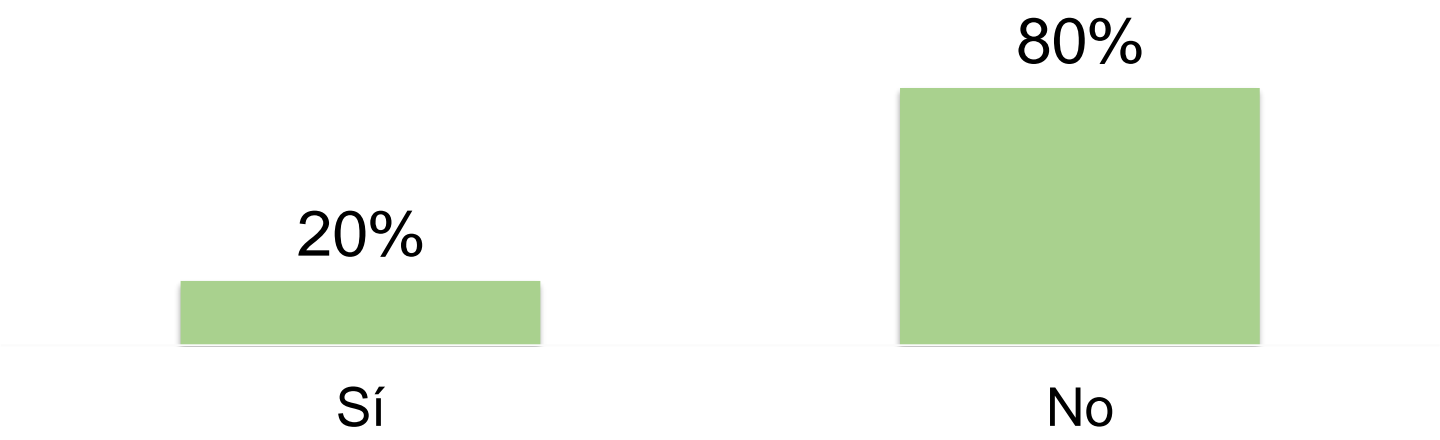
## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 311 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 311 encuestas



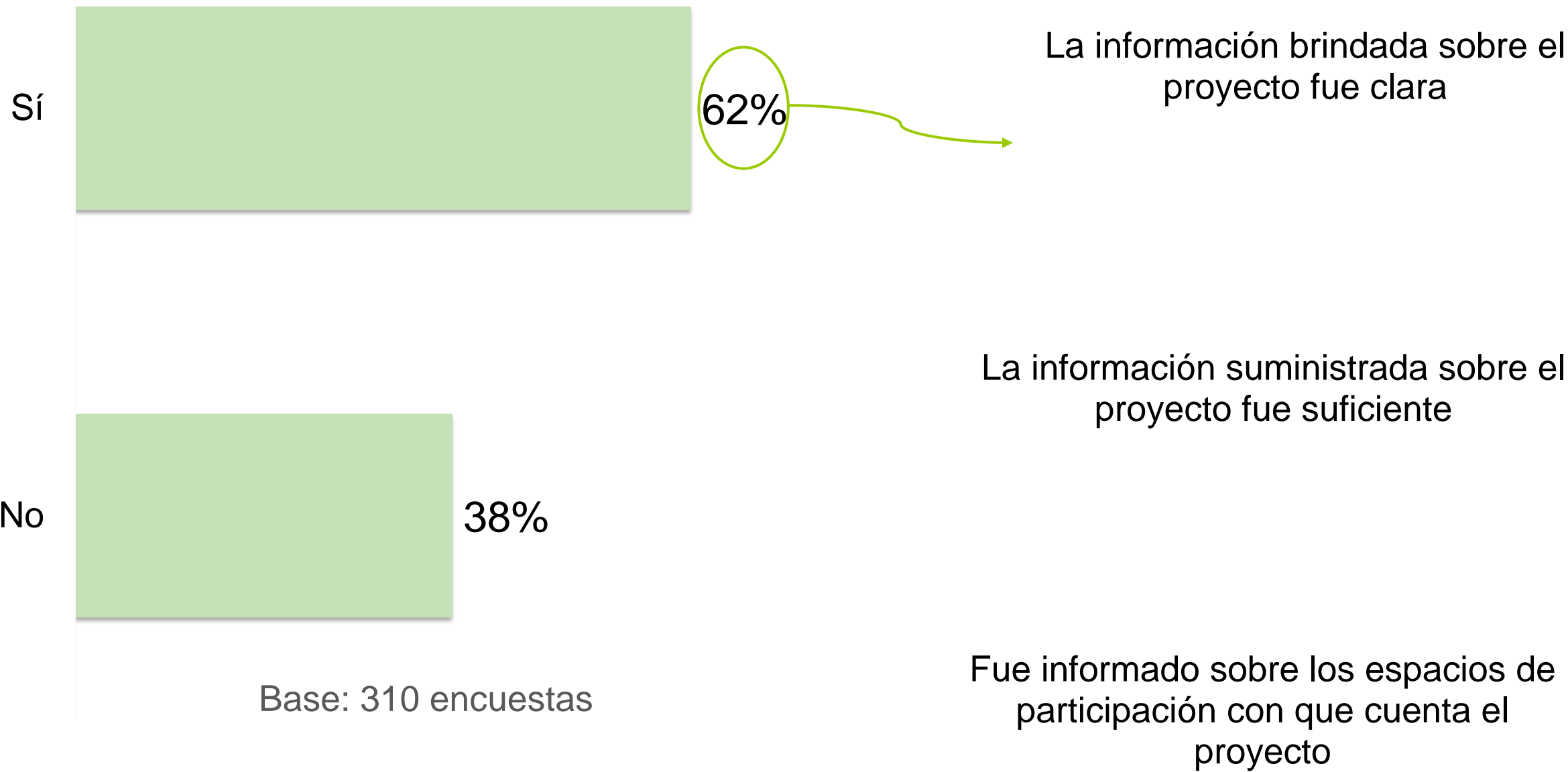
---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

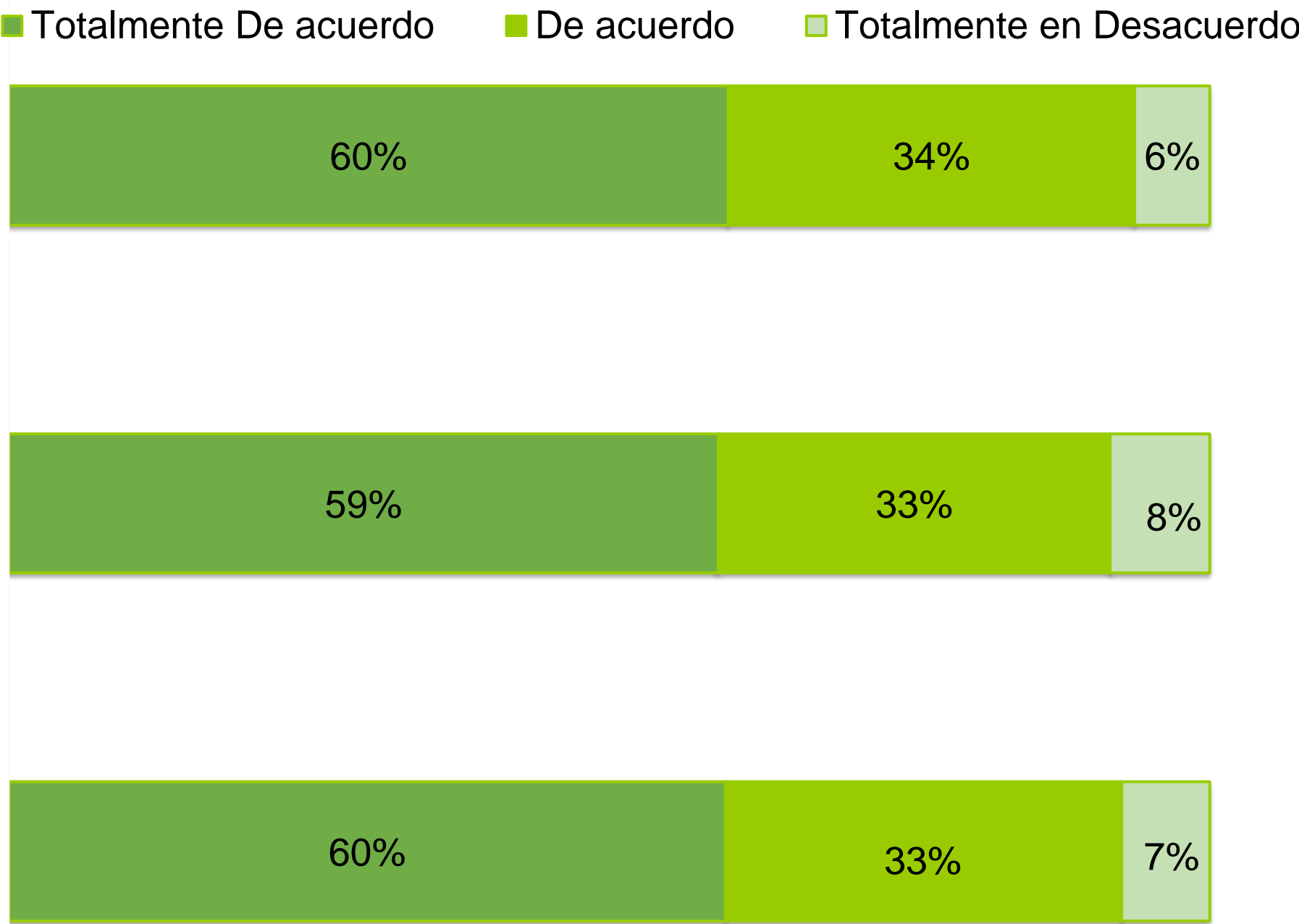
---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



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



Base: 192 encuestas

---

# IMAGEN DEL IDU

---



# 6

## IMAGEN IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Instituto de Desarrollo Urbano

Totalmente Favorable



66%

22%



Favorable



Totalmente Desfavorable

12%

Base: 311 encuestas



Base: 104 encuestas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano

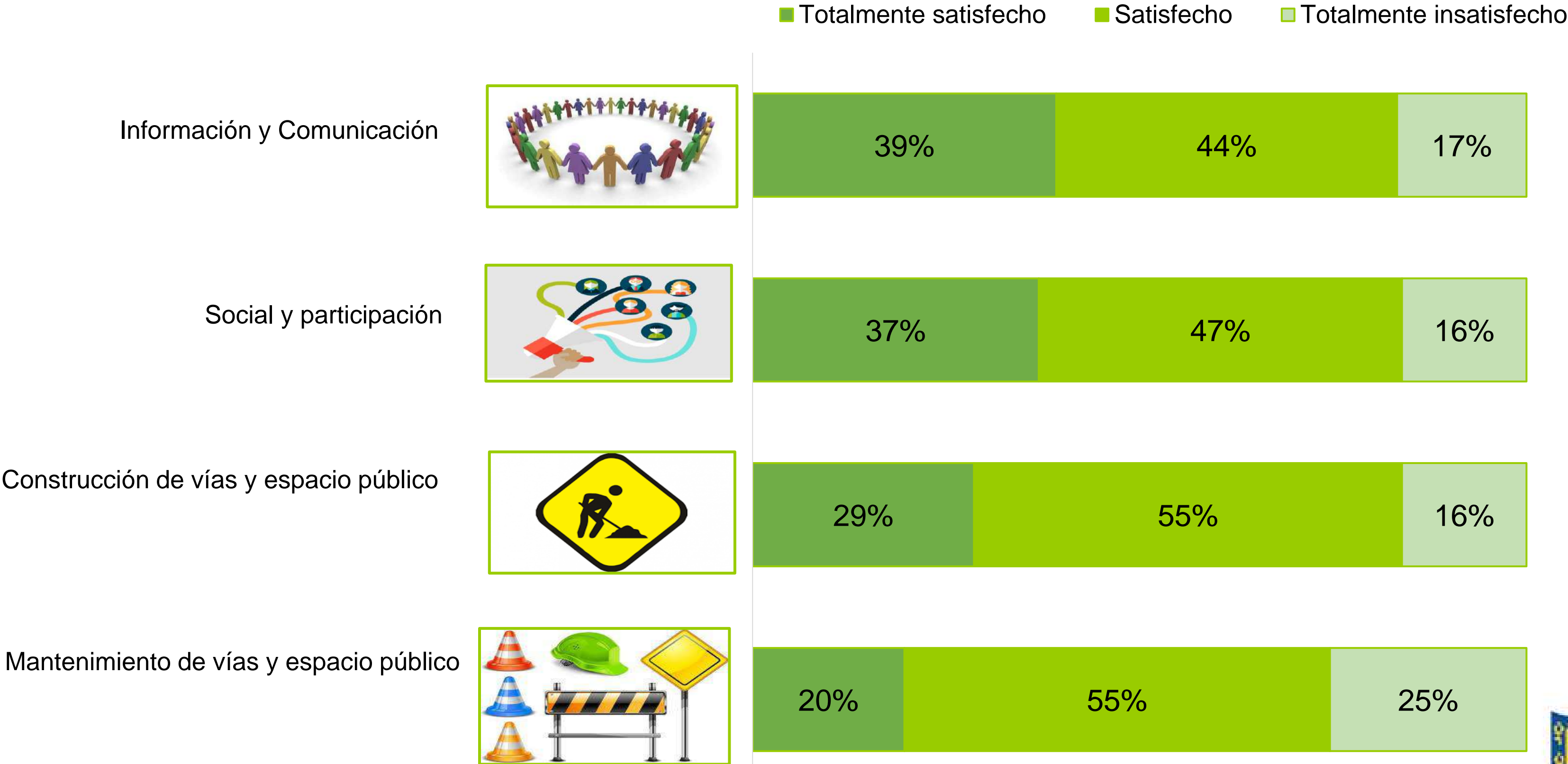




# 6

## IMAGEN IDU

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



Base: 310 encuestas



Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

---

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

---



## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy buenos los canales de atención.  
Buen servicio  
Bien el trámite  
Buena entidad  
Impactar más positivamente en la ciudad.

Total: 5 menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Hacer inventories , durante y después de terminadas las ob  
 Más información a los ciudadanos sobre los proyectos a realizar.

Se sigue en la espera del arreglo de la afectación por la Obra  
 Respetar la parte ambiental ecológica , dejen la tala de arboles.  
 Que se garantice una entrega de obras en optimas condiciones  
 No afectar la economía de los comerciantes y depende del sector y fechas  
 Muy buen seguimiento, se ve que se preocupan por la opinión del ciudadano.  
 Mucha demora para realizar una excavación  
 Mejorar las calles pavimentarlas y más dialogo con el ciudadano.  
 Mejorar la relación entre los ciudadanos y la entidad  
 Mejorar la ejecución de proyectos  
 Mas transparencia en los términos de ejecución de los proyectos  
 Informar mas a la ciudadanía y organizar la obra y lo que se planea realizar.  
 Desvalorizando los predios y afectan la movilidad en general del sector.  
 Nada que terminan el proyecto lleva mucho tiempo  
 Colocar la señalización que se retiro antes del proyecto por q se necesita  
 Solicita la información detallada de los proyectos antes solicitados  
 Cumplir a tiempo con los proyectos.  
 Mejorar la seguridad al rededor del proyecto pues muchos robos incluyendo los contadores del agua  
 Solución de la afectación tenido por la Obra del IDU  
 Mas arreglo de vías en el sector  
 No tienen en cuenta la opinión de los ciudadanos  
 Agilizar las obras. Realizar pavimentación del sector  
 Mejorar los mecanismos de participación Ciudadana  
 Que se gestione la recolección de escombros en este mismo sector .  
 Antes de hacer una obra , ver bien los beneficios y perjuicios que pueden ocasionar a la comunidad.  
 Inconformidad por el poco avance de los estudios de la obra.  
 Hacer obras de calidad. Terminar lo mas pronto posible  
 Mejorar esa entidad.  
 Mejorar los tiempos de ejecución de las Obras .  
 Mucha demora en ejecutar los proyectos  
 Que ojala le arreglen pronto el inconveniente.  
 Que se haga más control a los contratistas  
 Tener mas seguimiento a los proyectos que ejecutan  
 Revisar los diseños y el tiempo de ejecución de los contratos

Total: 125 menciones

## SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

### Sugerencias con respecto al trámite

No recibimos ningún tipo de colaboración con el trámite nos toca asumir todos los gastos  
 Mejorar la atención del personal contrato . Muy mal comportamiento de los interventores y personal de Obra  
 Mucha tramitología  
 Estoy solo en la espera de la certificación laboral  
 Algunos funcionarios no actúan con ética , ni atienden como debe ser al ciudadano.  
 No agilizan la obra  
 Falta comunicación con el ciudadano.  
 Que brinden una respuesta.  
 Respuesta al trámite  
 Muy eficientes con las soluciones.  
 Agilidad en la atención.  
 Brindar mas apoyo y resorber los requerimientos de la comunidad  
 Hasta la fecha no han realizado la visita ni la han llamado favor realizar la visita pronto  
 Muy bien el trámite  
 Muy eficientes los del punto atendiendo el requerimiento y brindando la información muy clara y eficaz.  
 Se solicita la información complementaria de lo solicitado

Total: 49 menciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano





---

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

---

# 8 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	99	98,02%	95,5%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	248	227	91,5%	86,9%
IV. RESPUESTA OTORGADA	204	127	62,25%	60,2%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	192	115		59,5%



El indicador 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.