

## Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónico y Virtual Segundo Trimestre 2022



## FICHA TÉCNICA

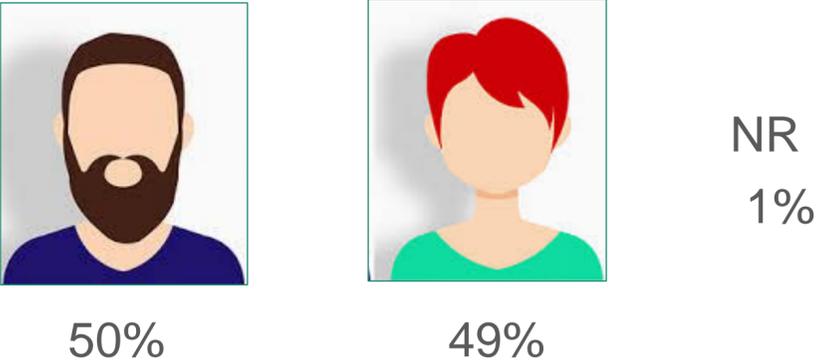
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** 1.773 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (Abril- Mayo-Junio) 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:** 734 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 128 canal presencial, 71 canal telefónico y 535 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Abril, Mayo, Junio de 2022.



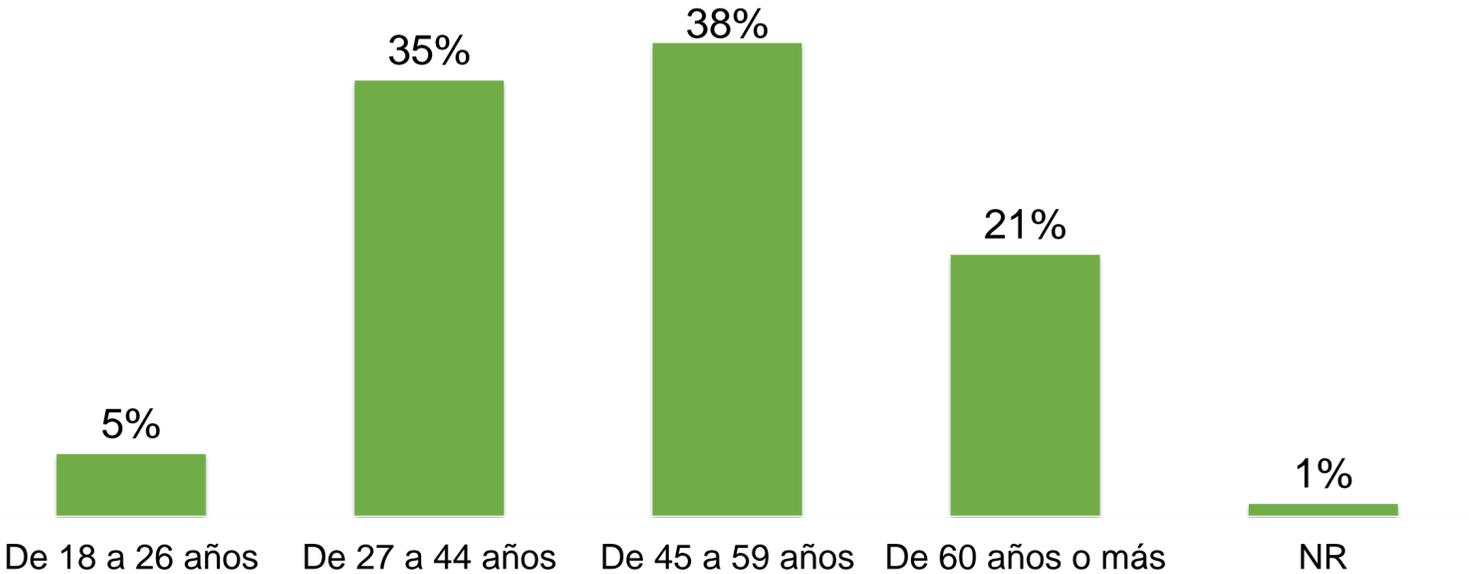
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

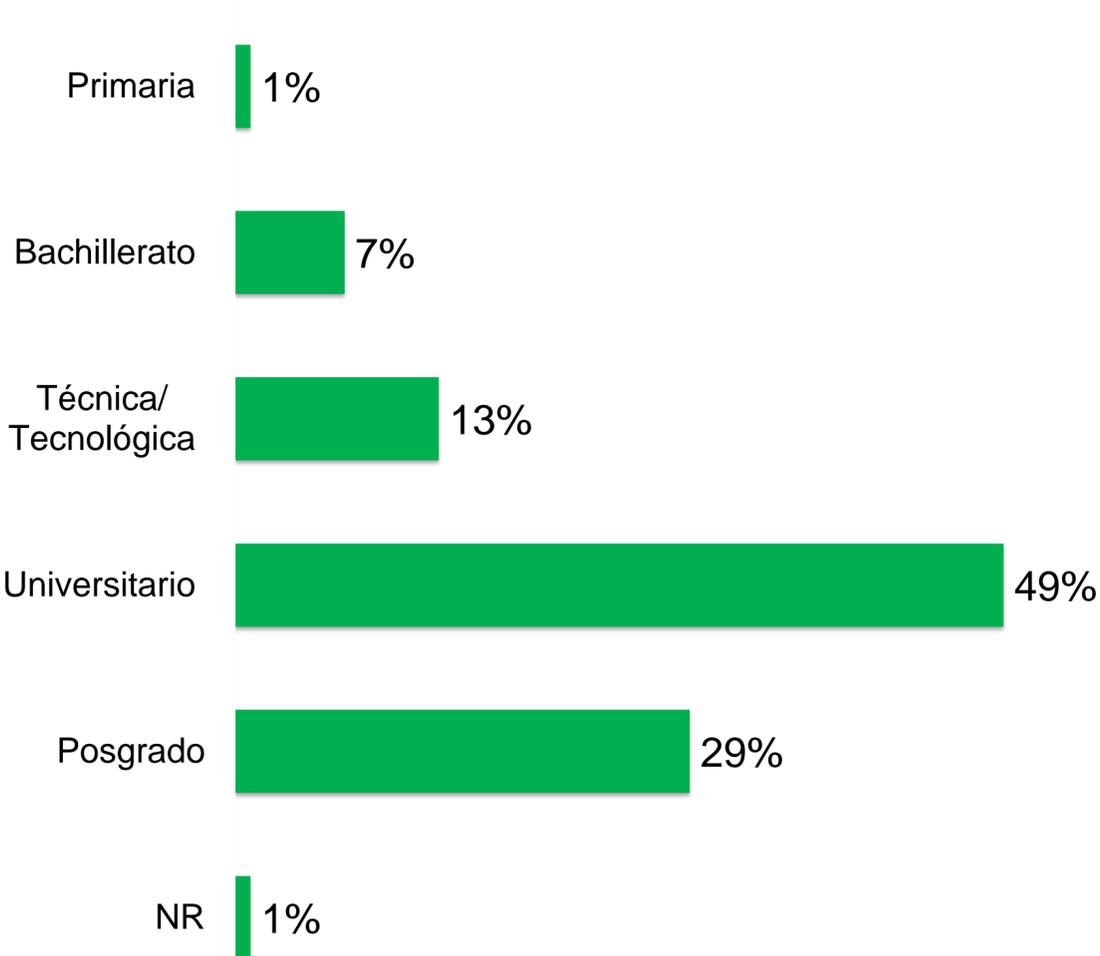
### Sexo



### Edad



### Nivel educativo



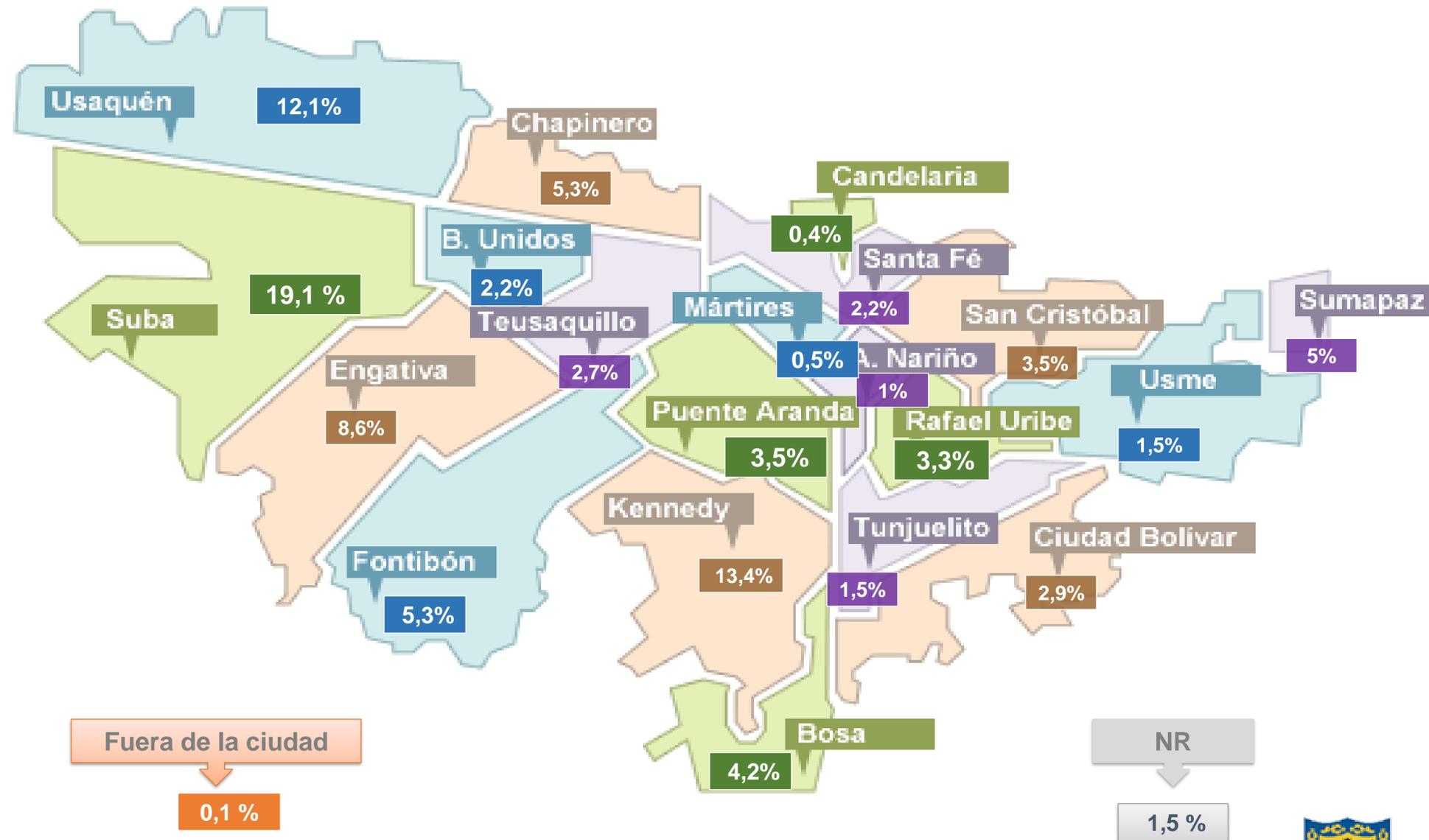
Base: 734 encuestas

# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



¿En qué localidad vive?

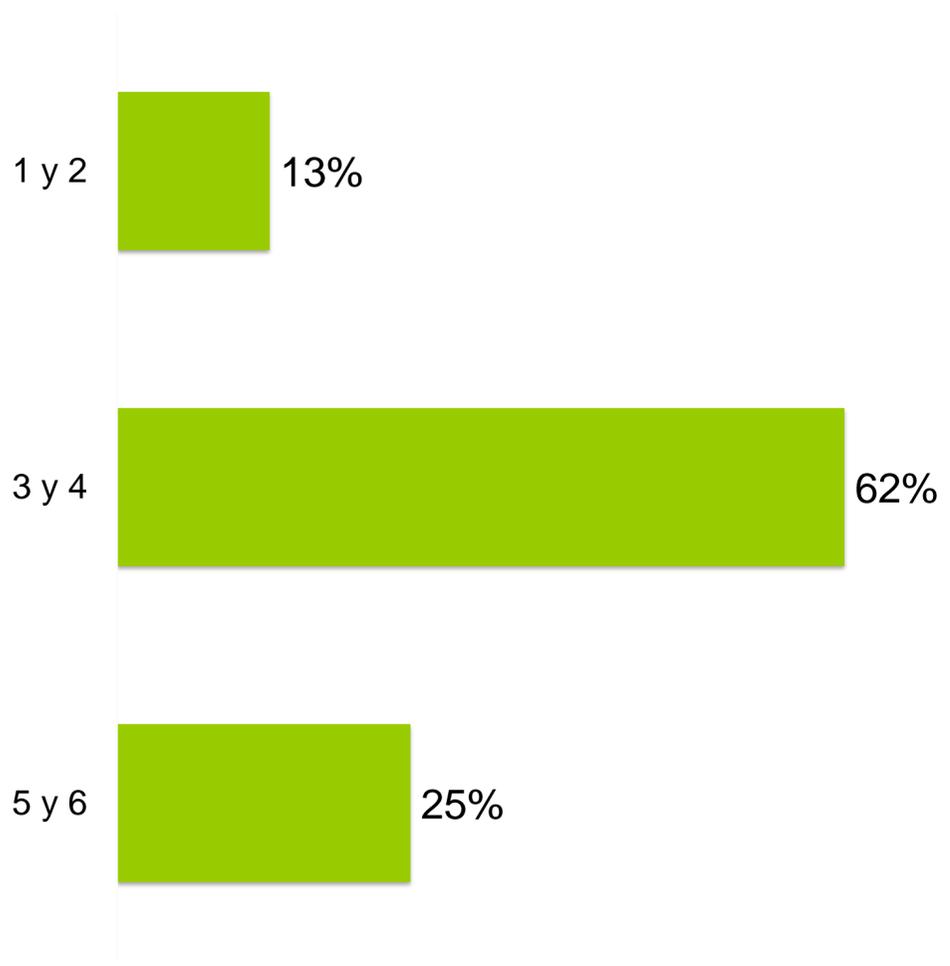


Base: 734 encuestas

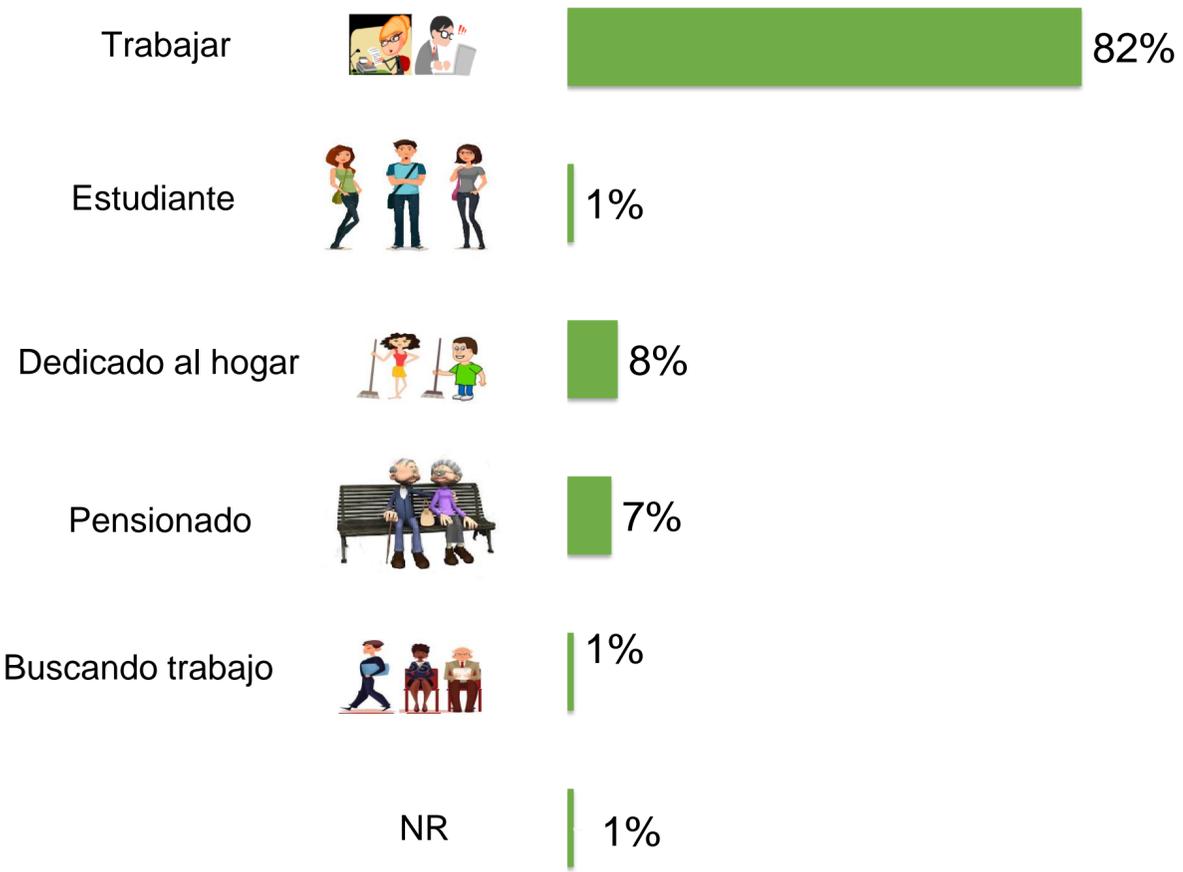
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Estrato socioeconómico



### Ocupación



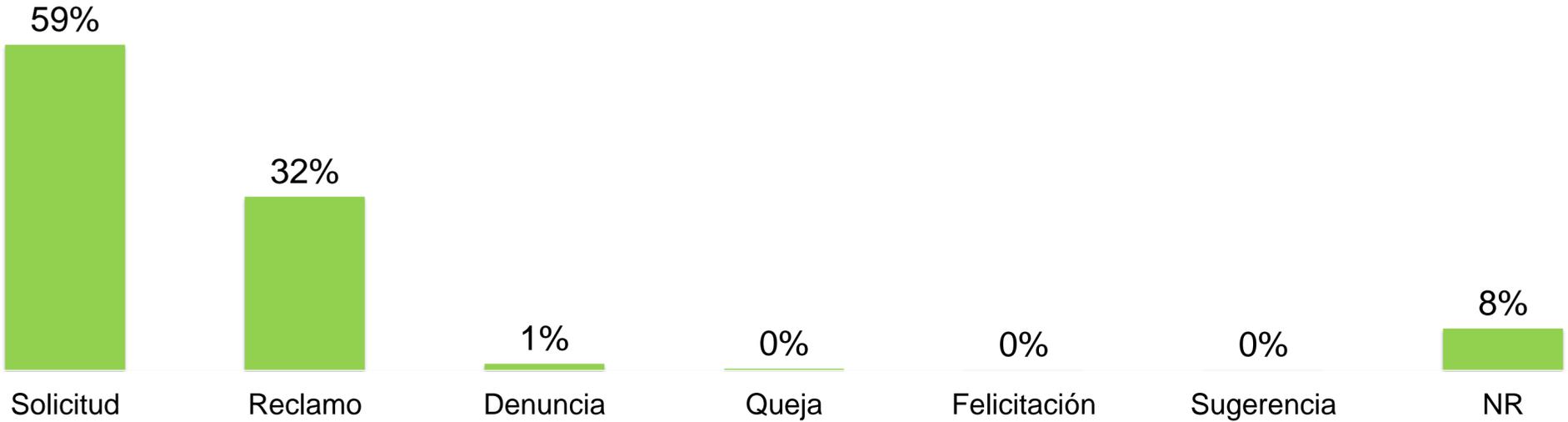
Base: 734 encuestas

# 1

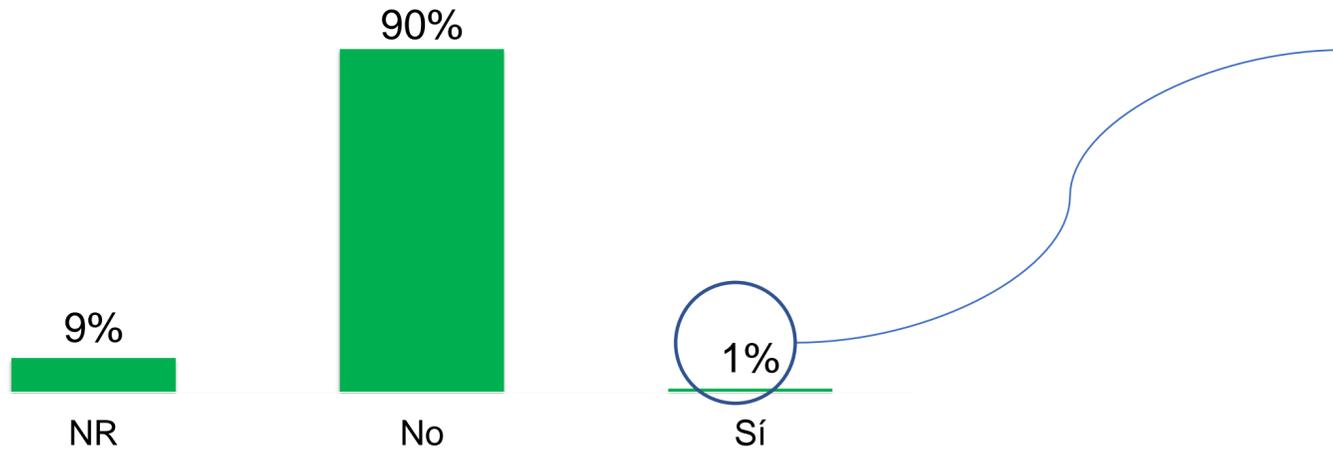
## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



### Tipo de requerimiento



### ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



### ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	4
Auditiva	1

Base: 5 encuestas

Base: 734 encuestas



---

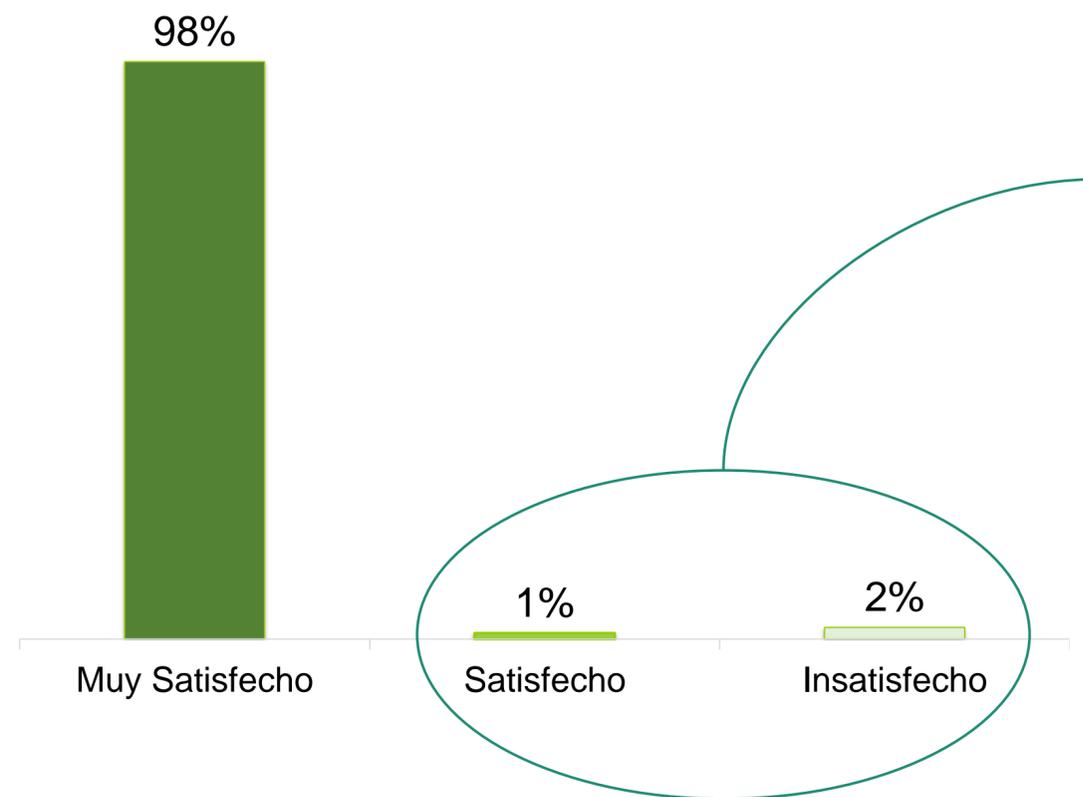
# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

---

A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General



Base: 734 encuestas

A nivel particular

¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	numero de menciones
La respuesta no fue acorde al requerimiento solicitado	1
Mala orientación	1
Mucha tramitología	1
No brindan respuesta	1
No querían atender a la ciudadana	1
No respondió la página para realizar el trámite	1
Se recibe información que no cumplen por parte del área encargada	1

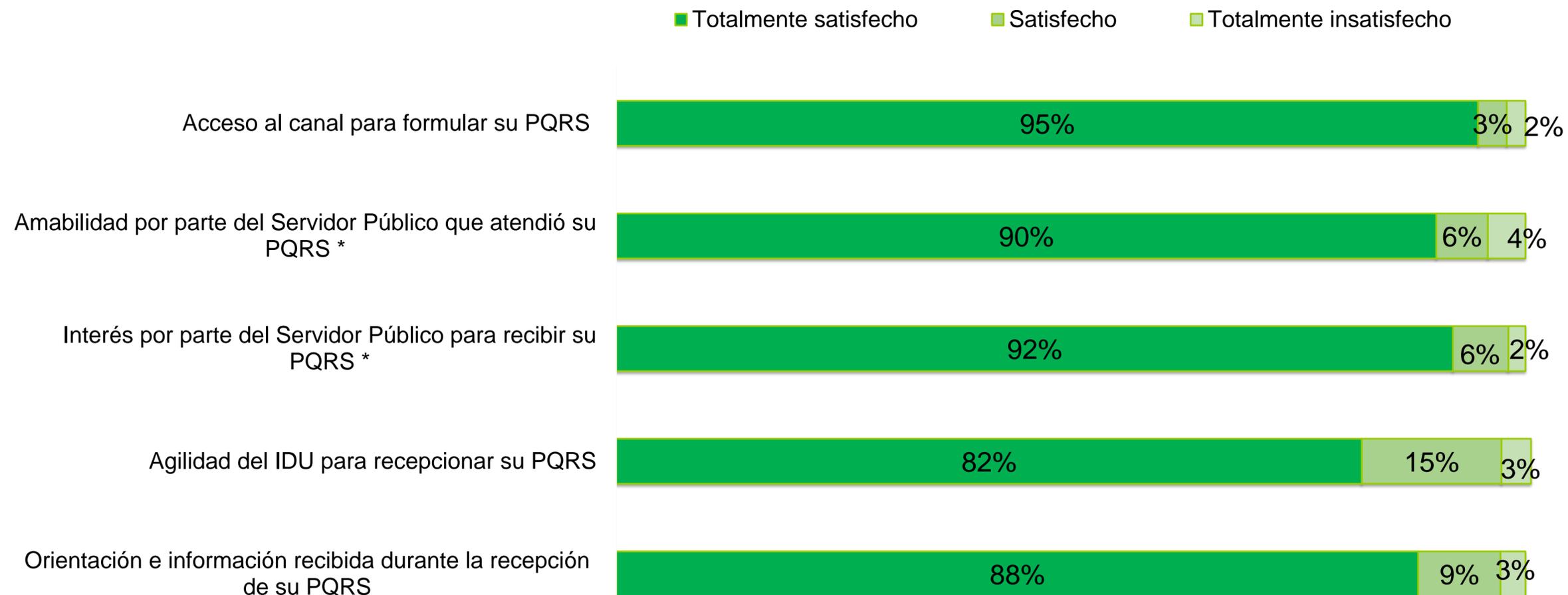
Base: 7 menciones

## SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO



Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

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



Base: 734 encuestas



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



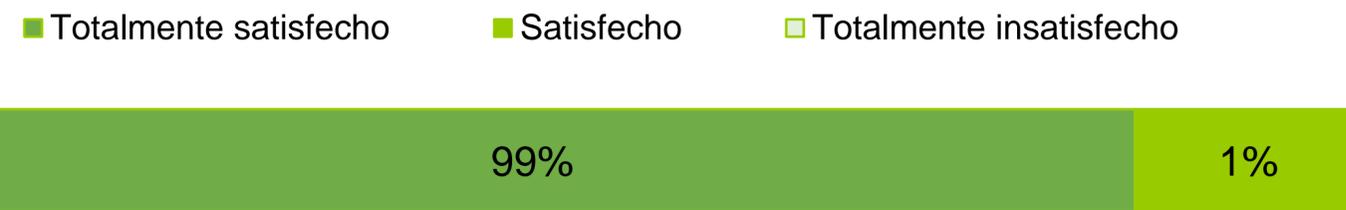
A nivel general

¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Presencial



Telefónico



Virtual

Base: 734 encuestas

---

# **SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD**

---

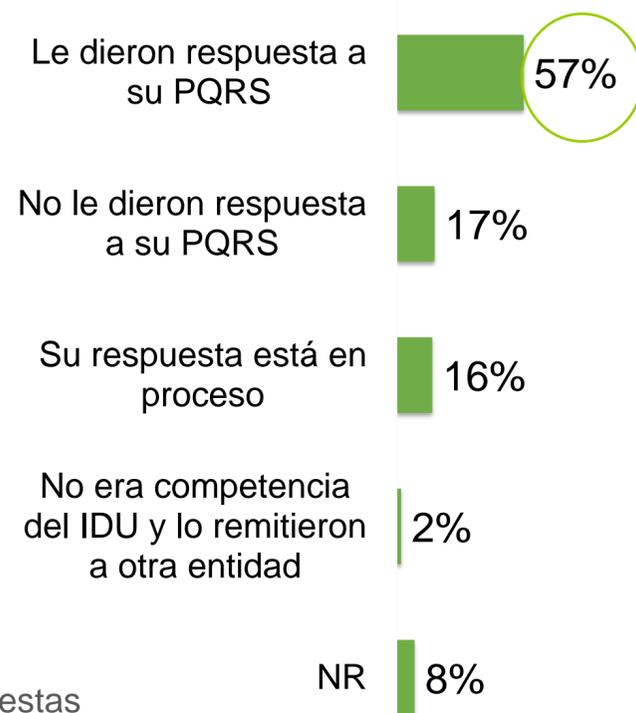
# 3

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



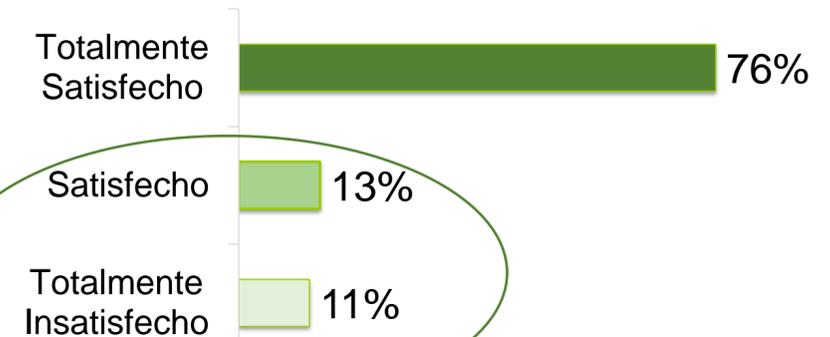
Instituto de Desarrollo Urbano

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



Base: 734 encuestas

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



Base: 434 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Aún no se conoce la respuesta definitiva sobre el tramite	59
No han dado respuesta	4
Brindaron una respuesta no favorable pero la brindaron aclarando que no habrá priorización para la rehabilitación de la malla vial	2
El IDU no asumen la responsabilidad del mantenimiento del malla vial y espacio público	1
Falta concluir flujo vehicular	1
Falta la reparación en el punto directo ya reportado	1
Falto más claridad en la respuesta	22
La actitud del funcionario que me atendió no fue la mejor	1
Mucha demora en el proceso duro más de dos años	1
Nadie se hace responsable por el arreglo de la vía la cual representa un peligro para la comunidad	1
No asumen el mantenimiento solicitado	1
No colaboran con los requerimientos	4
No han cumplido con el desembolso a Vanti	1
No me dejo abrir el link de respuesta	4

Base: 103 menciones

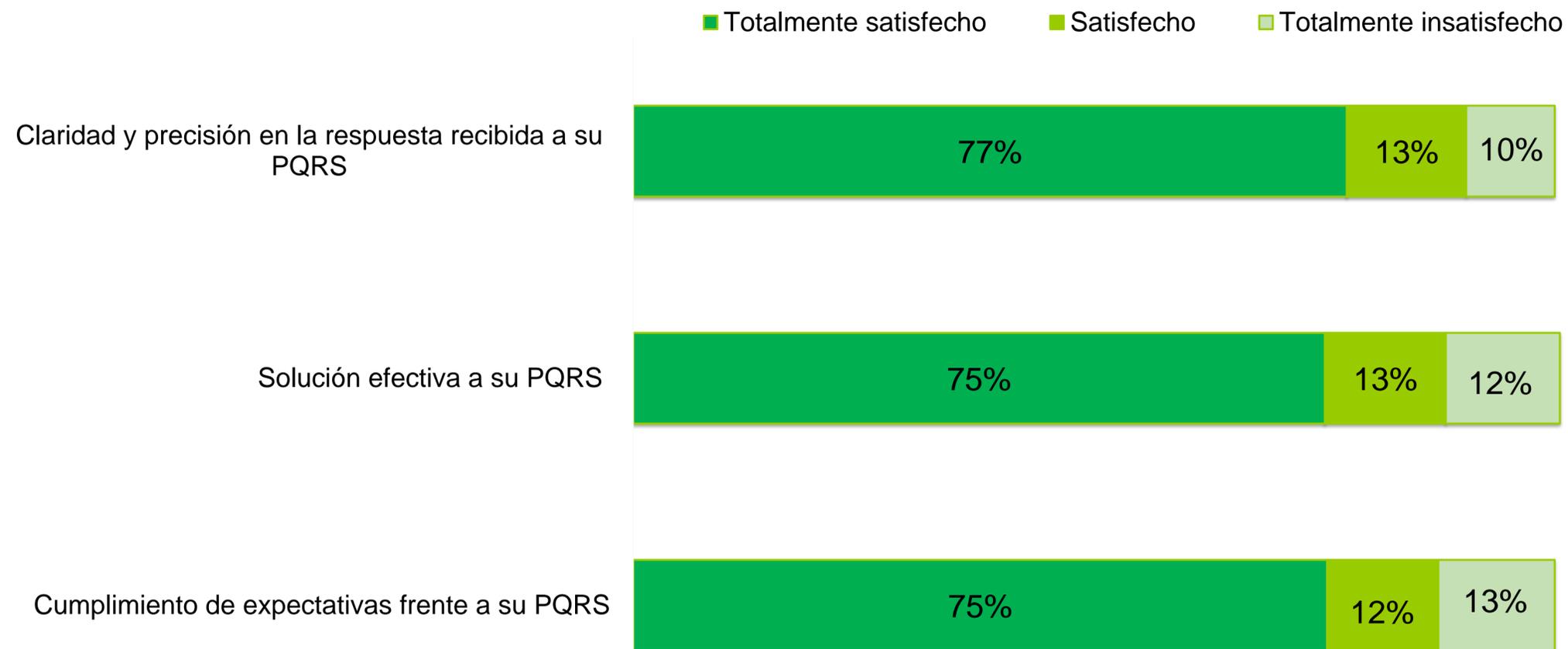


# 3

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



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



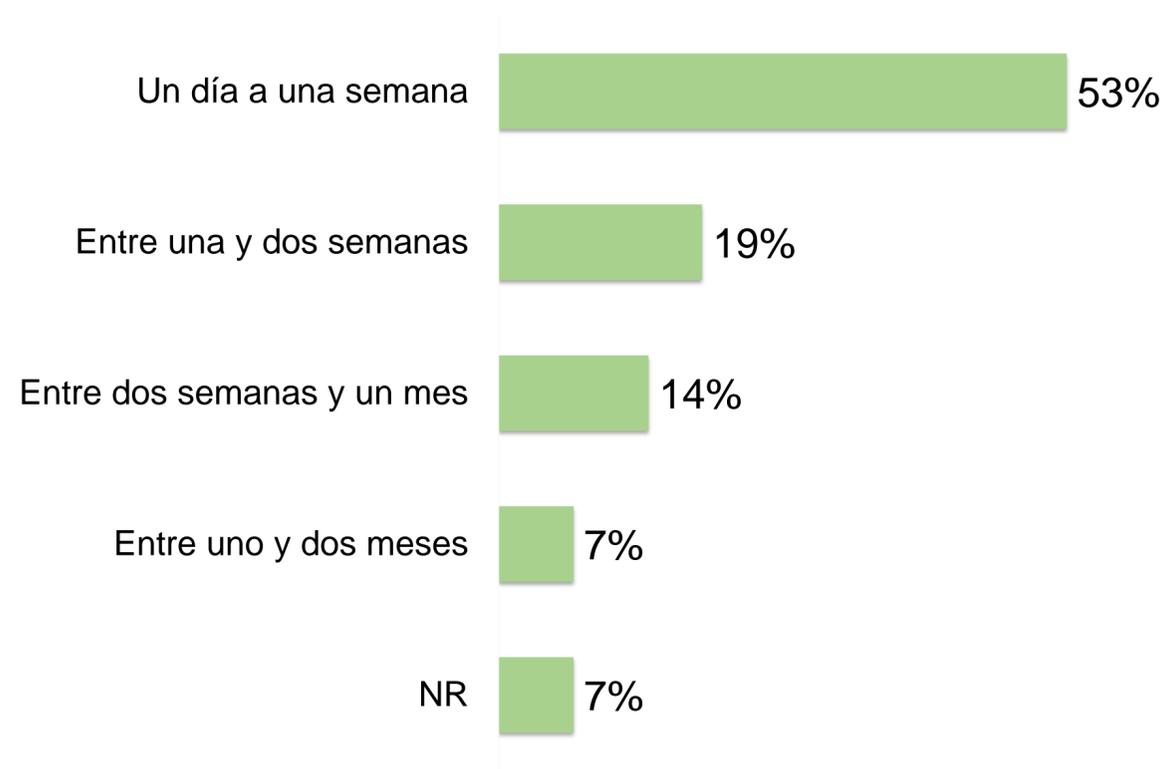
Base: 434 encuestas

# 3

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

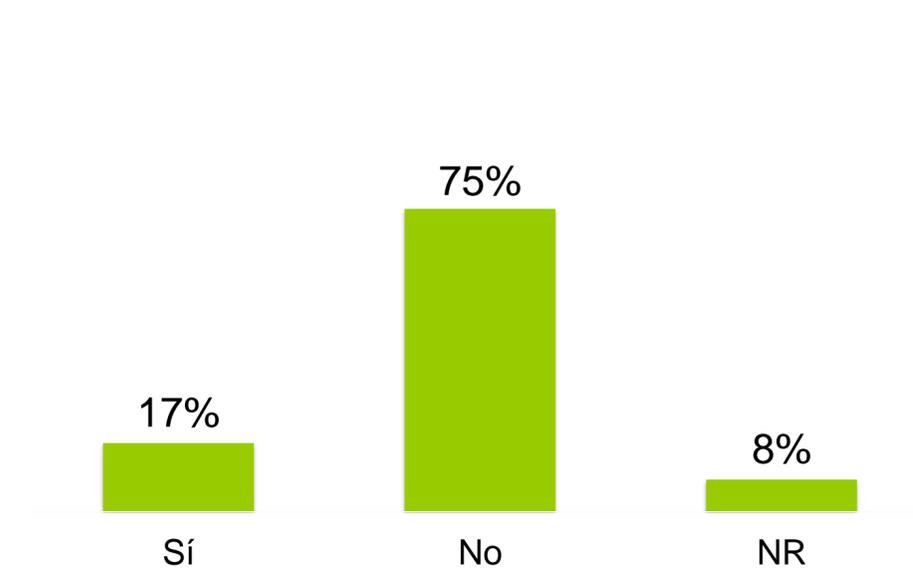


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 734 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 734 encuestas

---

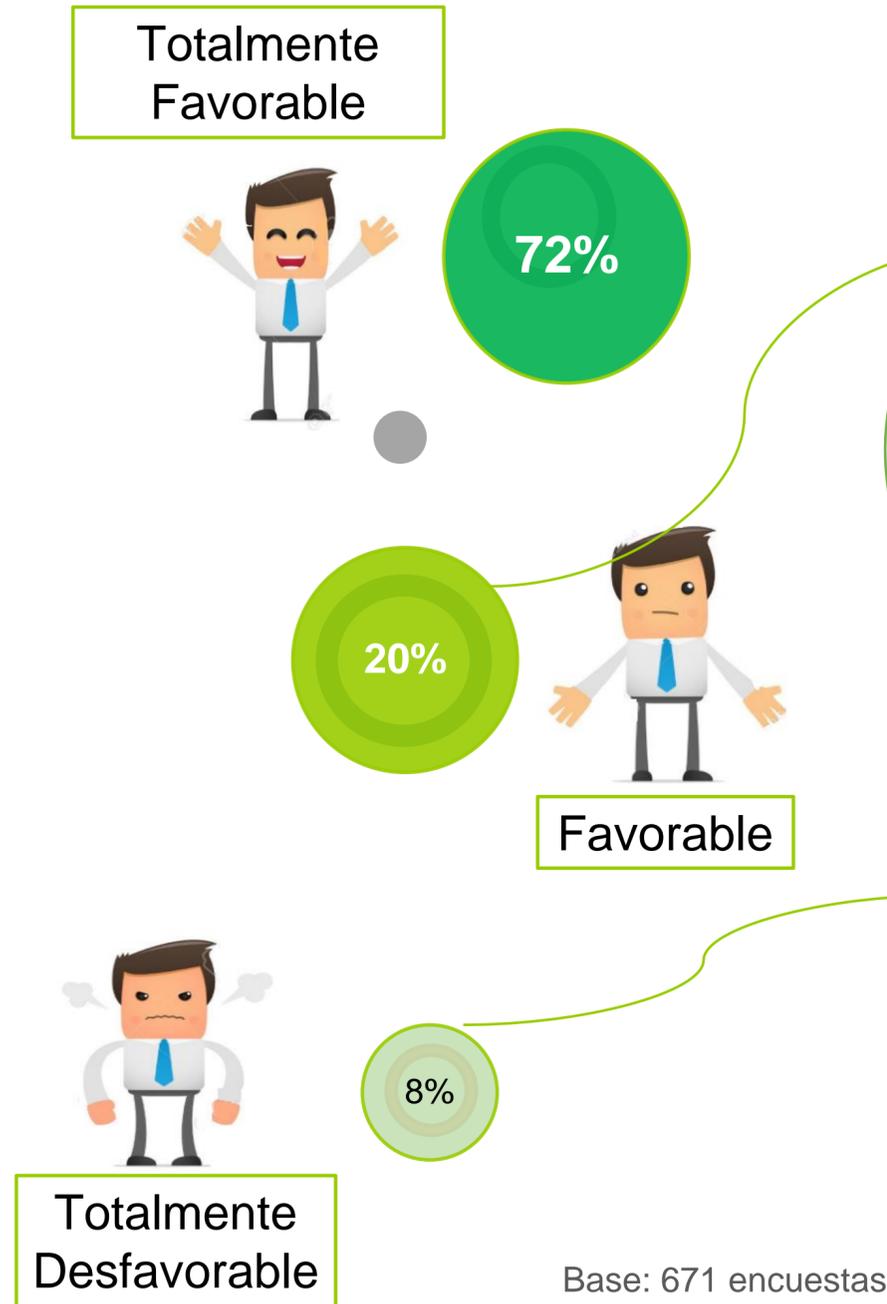
# IMAGEN DEL IDU

---

# 4

## IMAGEN IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

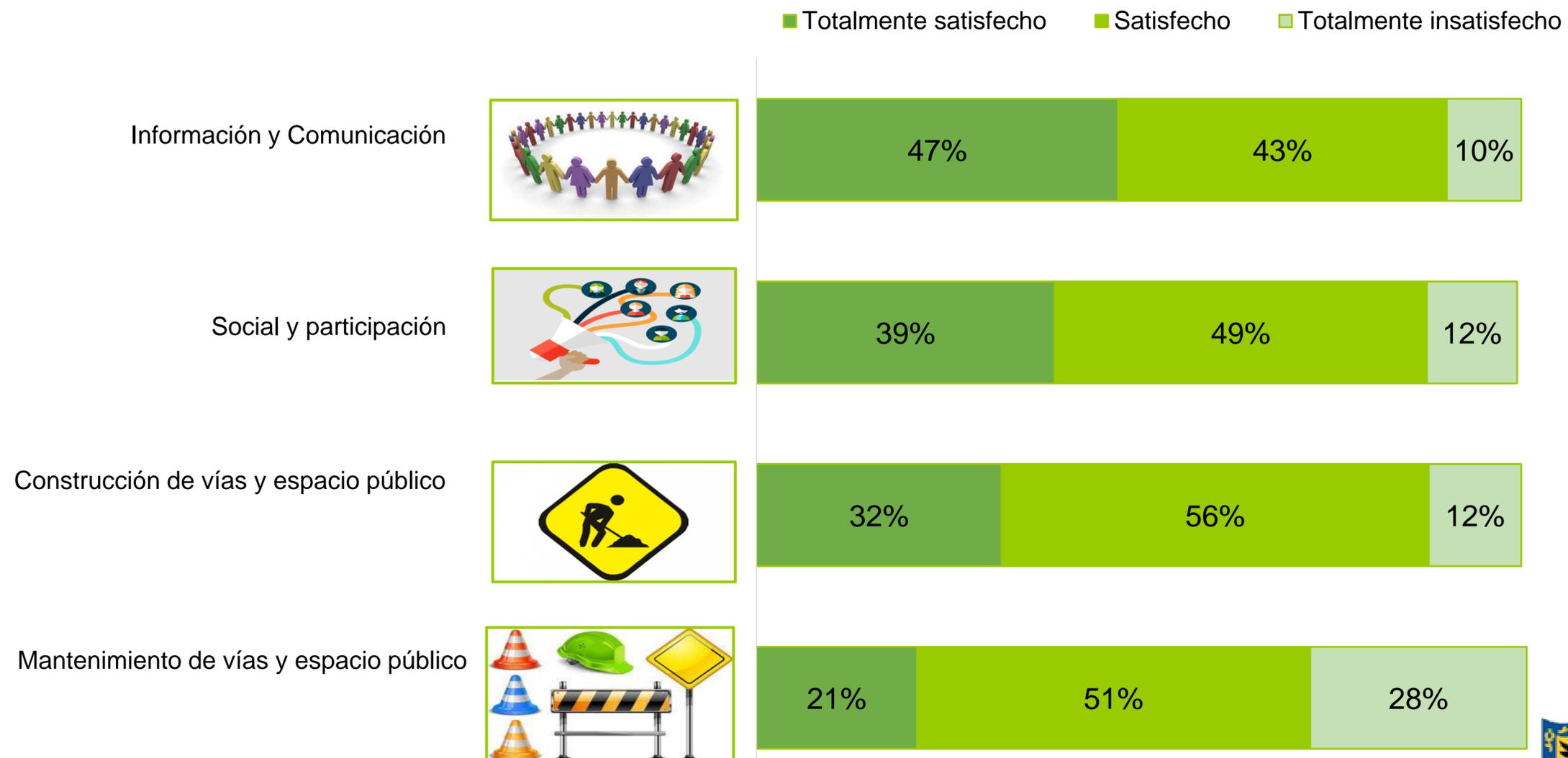


• ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 186 menciones

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



Base: 671 encuestas



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

---

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

---

**Observaciones Positivas con respecto al trámite**

Es una de las mejores entidades de Bogotá, se ve que están haciendo obras.

Gracias a John por su atención rápida y eficaz

Agiles con el trámite

**Buena entidad**

**Buen servicio y ágil**

Bien el trámite

Agradezco la atención y colaboración prestada

El señor Freddy me atendió muy rápido y eficaz

Total: 53 menciones

**Sugerencias con respecto a la gestión del IDU**

En los estratos socioeconómicos bajos no los tienen en cuentas

Delimitar bien las obras

Calidad en los materiales que se utilizan en las obras

Agilizar el desembolso

Mejorar los espacios peatonales ya que en algunos sectores están en muy mal estado

Mantenimiento de ciclovías

Control en las obras

Brindar información clara precisa de las obras

**Mejorar malla vial**

**Mantenimiento de las obras**

Agilizar las obras

Cumplir con las promesas que le hacen a los ciudadanos

Falta gestión y planeación de los proyectos

Adecuar senderos peatonales

Descongestionar la ciudad

Ejecutar la circunvalar de oriente, desde la Y hasta Tiguaque

hay puntos muy peligrosos por las obras

Mucho caos vehicular por tanta obra

No hay luminarias en el sector

Total: 164 menciones



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



## SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

### Sugerencias con respecto al trámite

Mejorar la página para descargar el paz y salvo directamente el ciudadano

Dar información clara

Demasiados tramites

Mejorar la atención al ciudadano

Dar respuesta a las solicitudes

Agilizar las respuestas de las solicitudes

Mejorar la comunicación con el ciudadano

Falta mejorar el ingreso a la pagina

Que le sigan trabajando a la virtualidad

Total: 163 menciones



---

# INDICADOR DE SATISFACCIÓN

---

## 6

## INDICADOR DE SATISFACCIÓN



Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

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	729	711	97,53%	89,3%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	434	331	76,27%	75,70%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	671	486	72,43%	34,80%

93,4%



El indicador de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.



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

