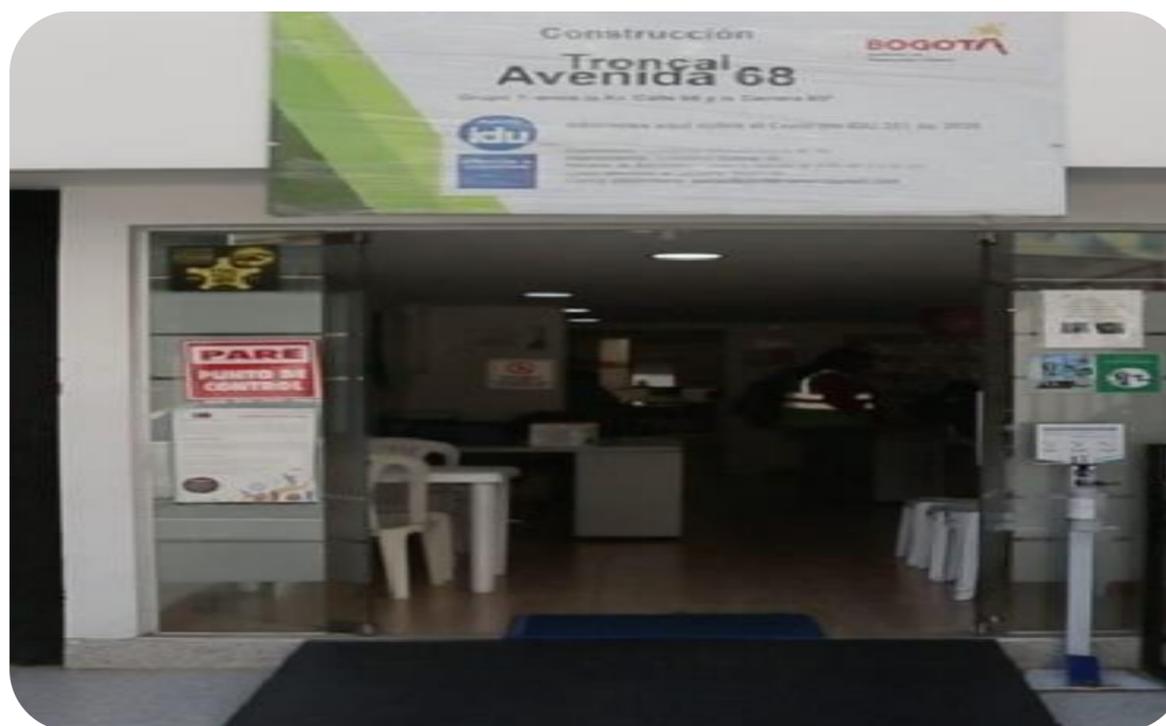


## Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto IDU Segundo Trimestre 2022





## FICHA TÉCNICA

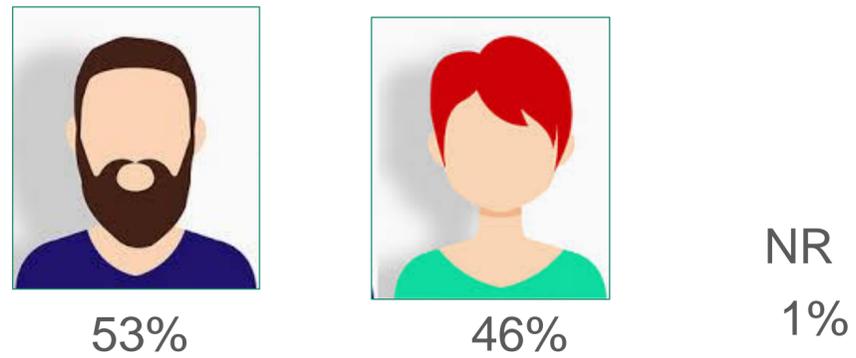
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** 582 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (Abril, Mayo y 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:** 367 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 186 canal presencial, 69 canal telefónico y 112 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Abril, Mayo y Junio de 2022.



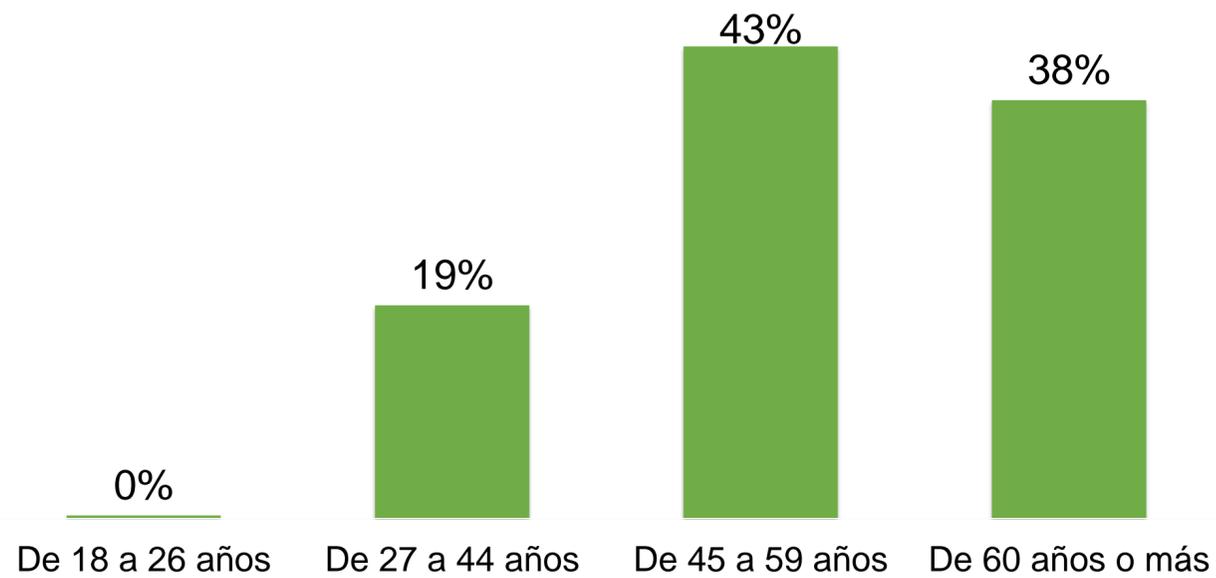
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

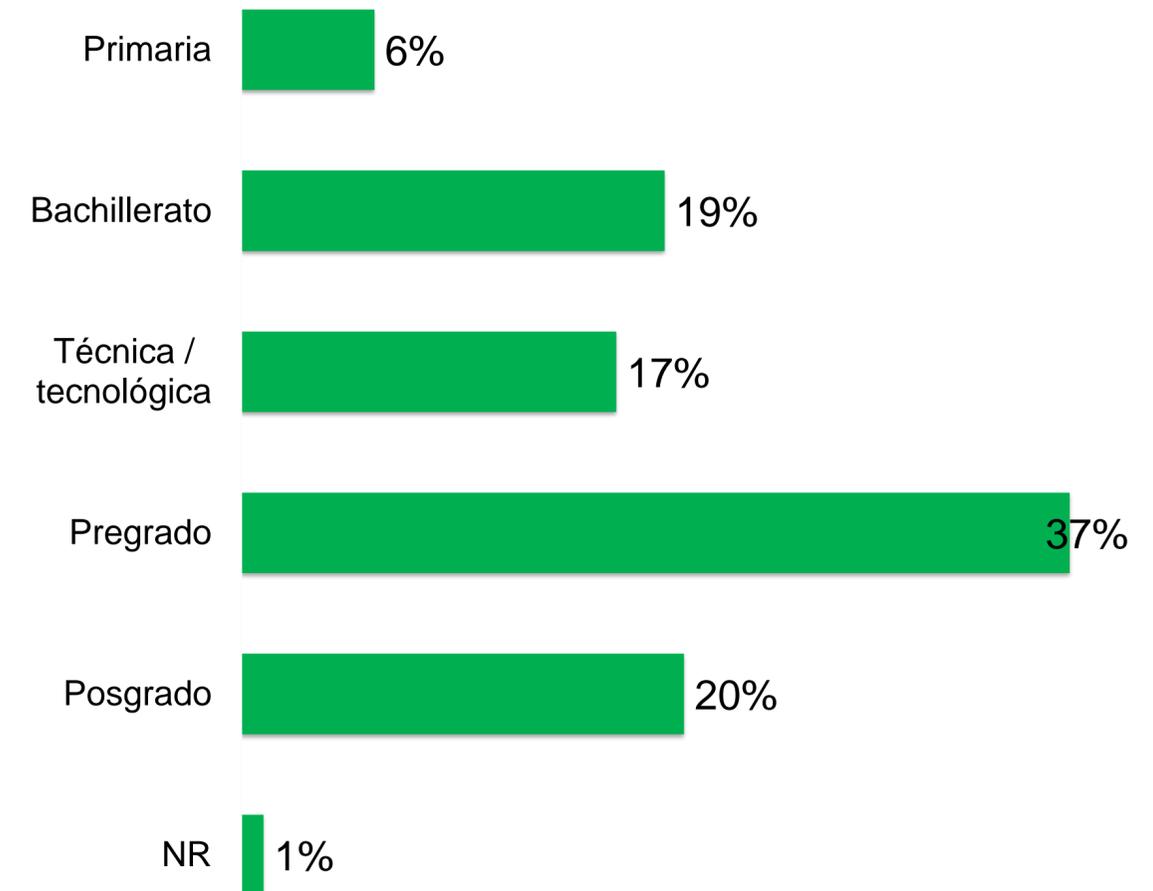
### Sexo



### Edad

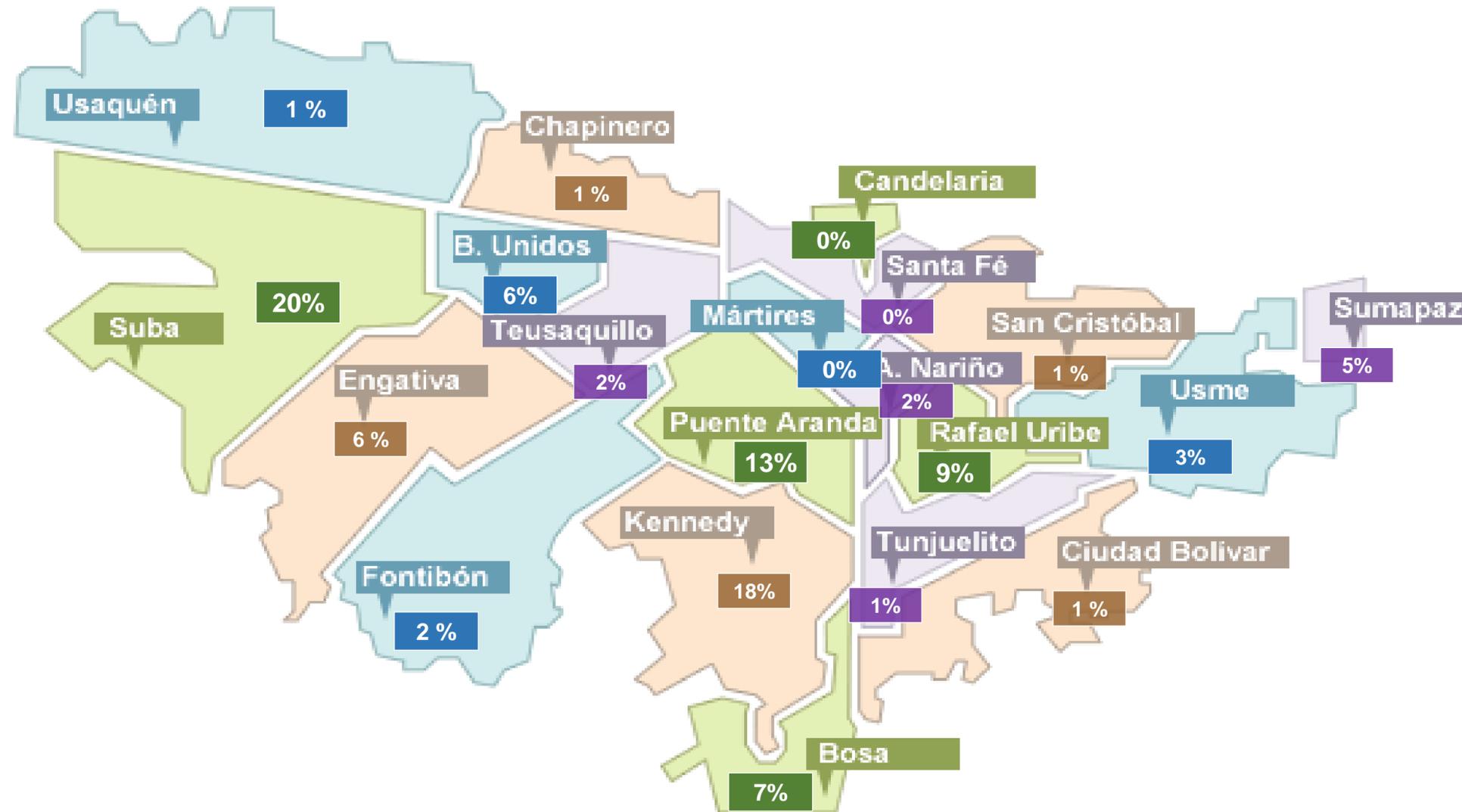


### Nivel educativo



Base: 367 encuestas

¿En qué localidad vive?



Base: 367 encuestas



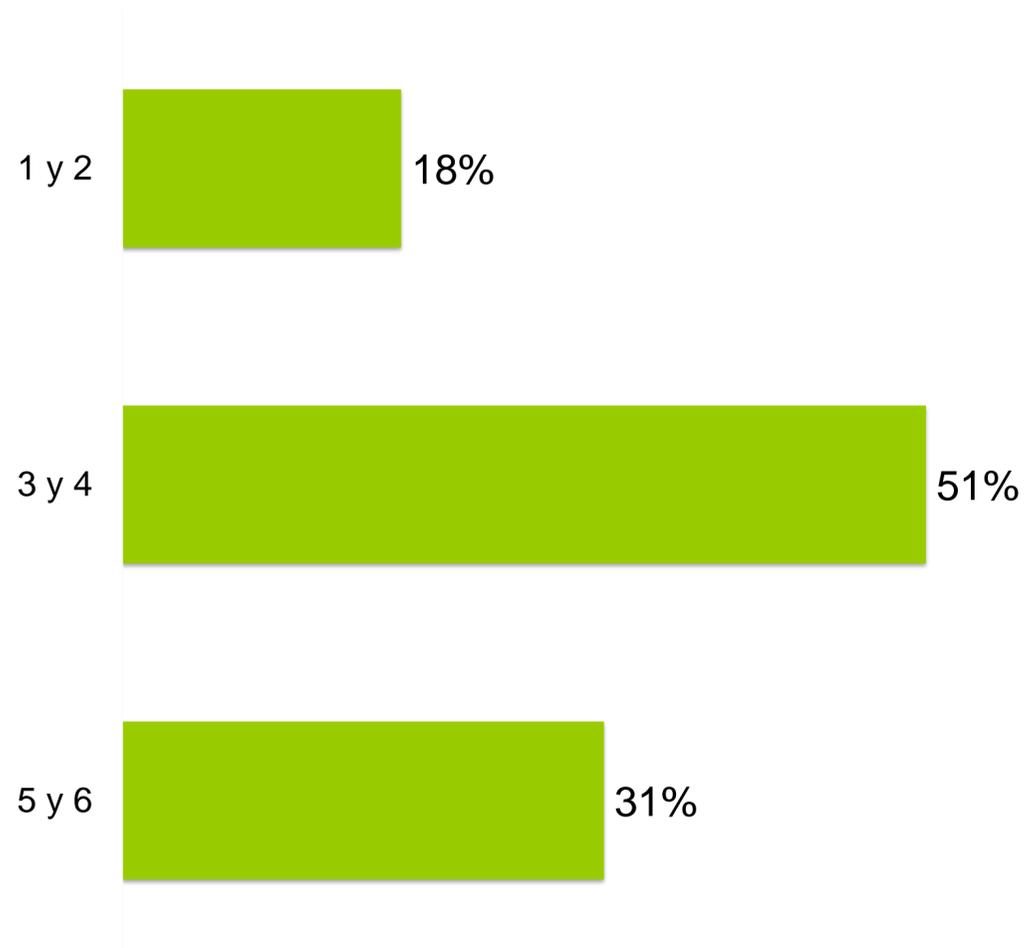
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



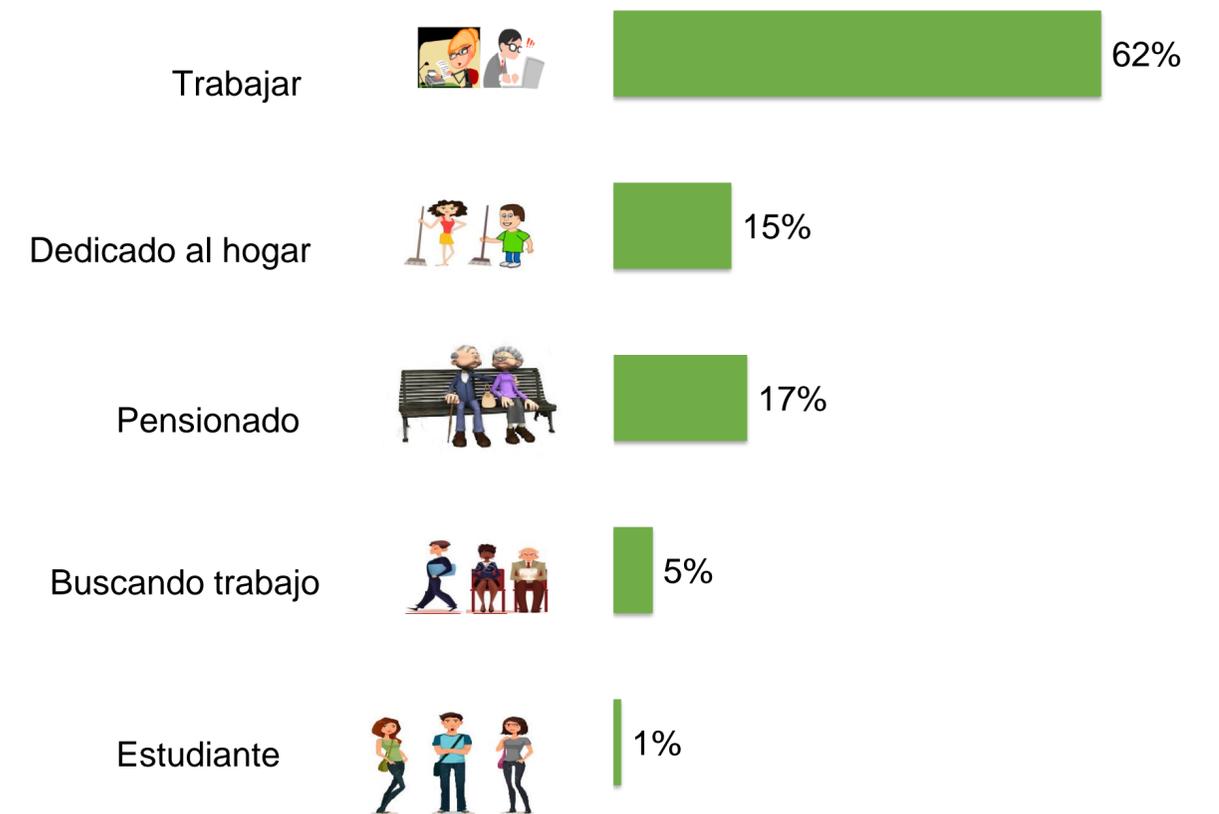
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Estrato socioeconómico



### Ocupación

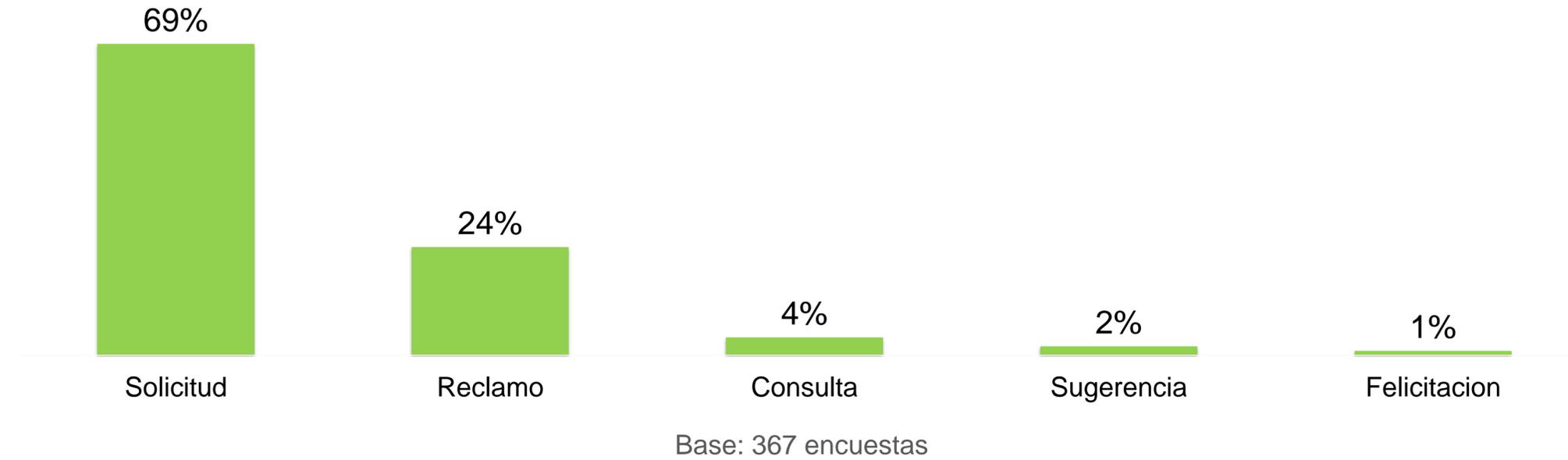


Base: 367 encuestas

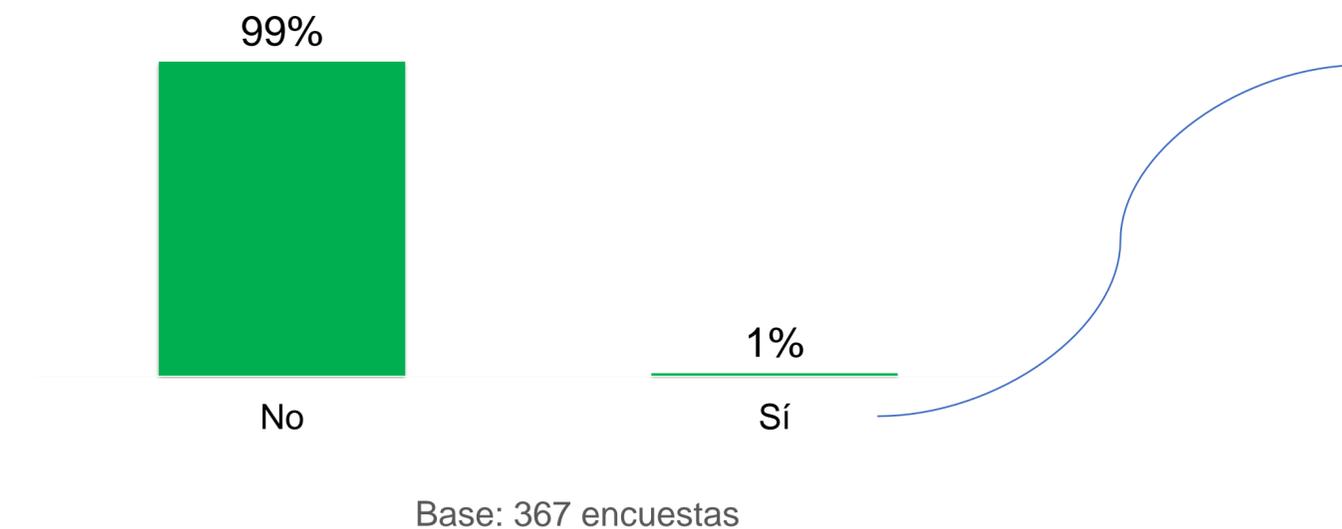
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	1
Visual	1
Cognitiva	1

Base: 3 encuestas



Instituto de  
Desarrollo  
Urbano

---

# INSTALACIONES FÍSICAS

---

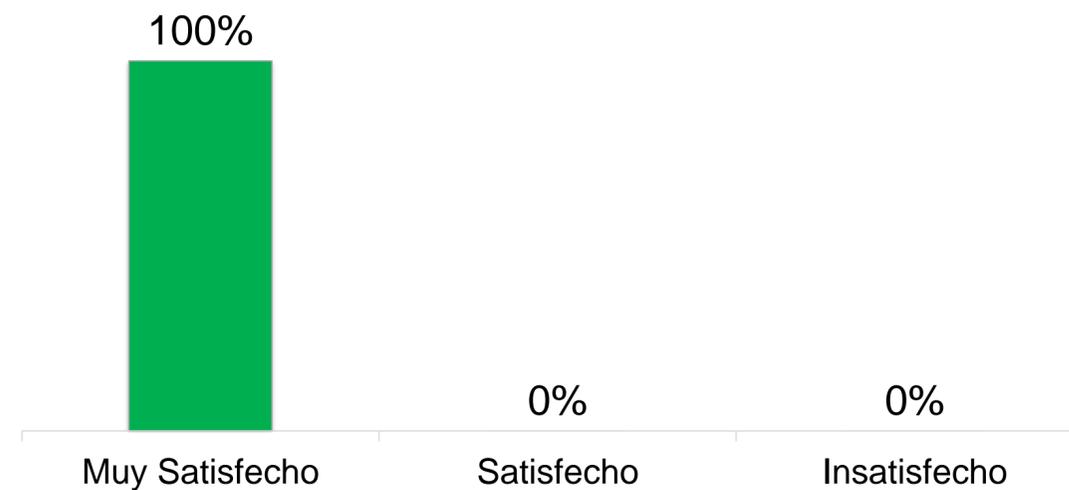


# 2

## INSTALACIONES FÍSICAS

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

\* Satisfacción General



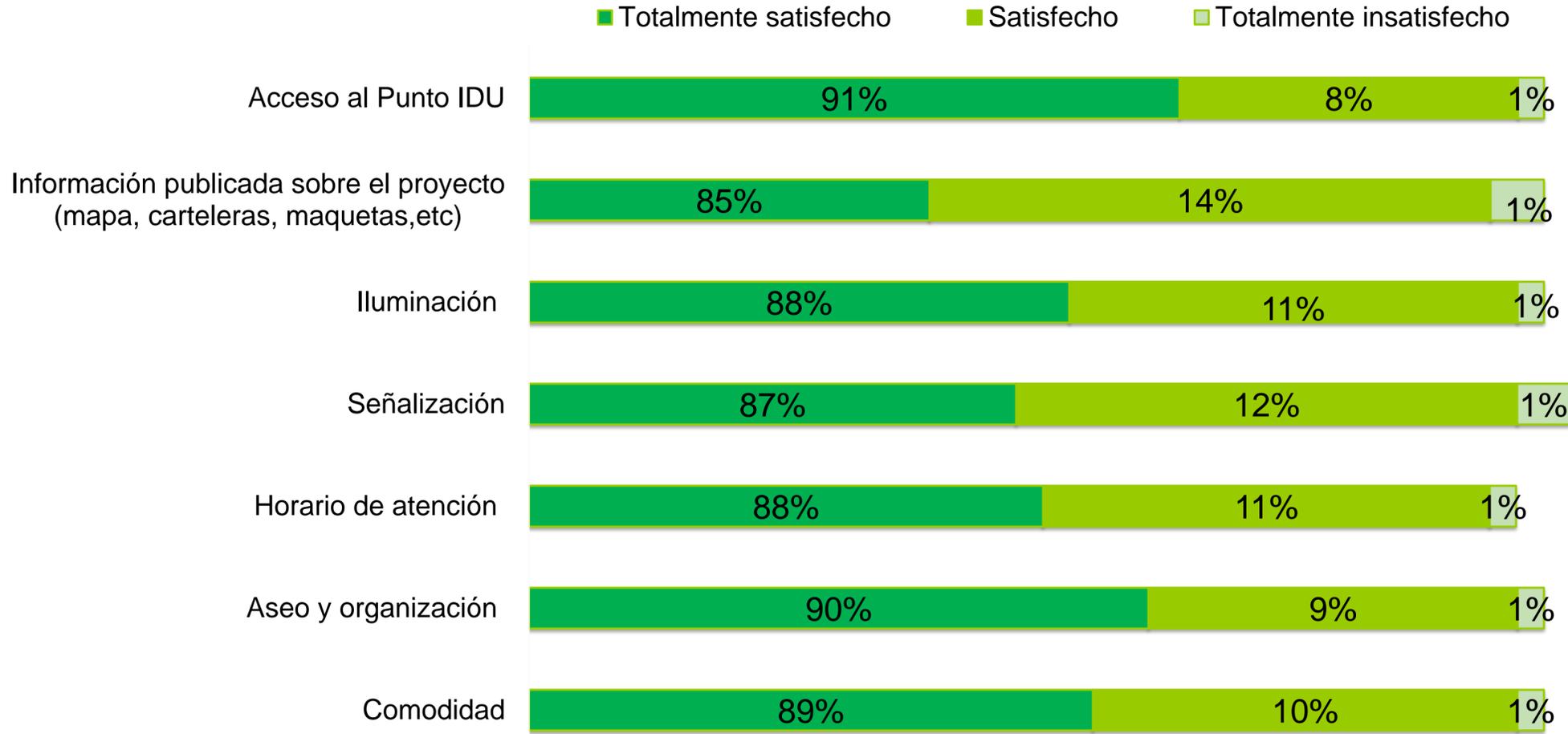
Base: 156 encuestas

\* 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: 156 encuestas

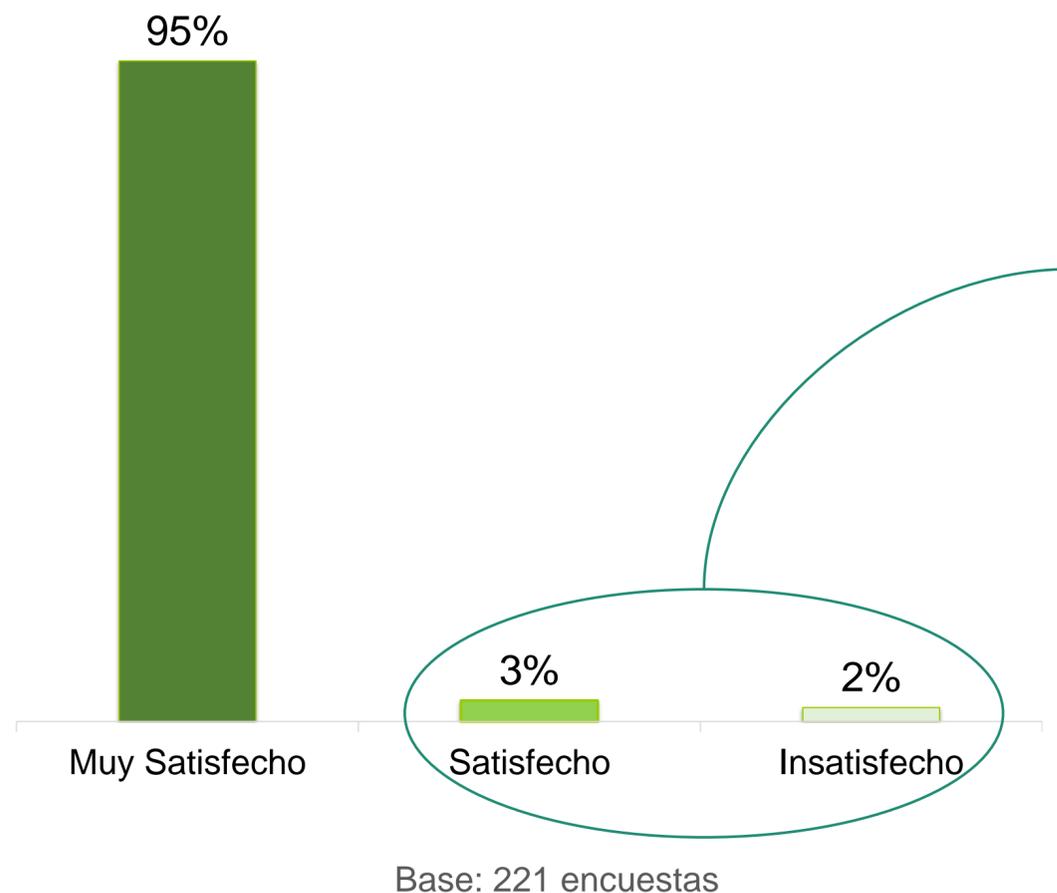
---

# 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

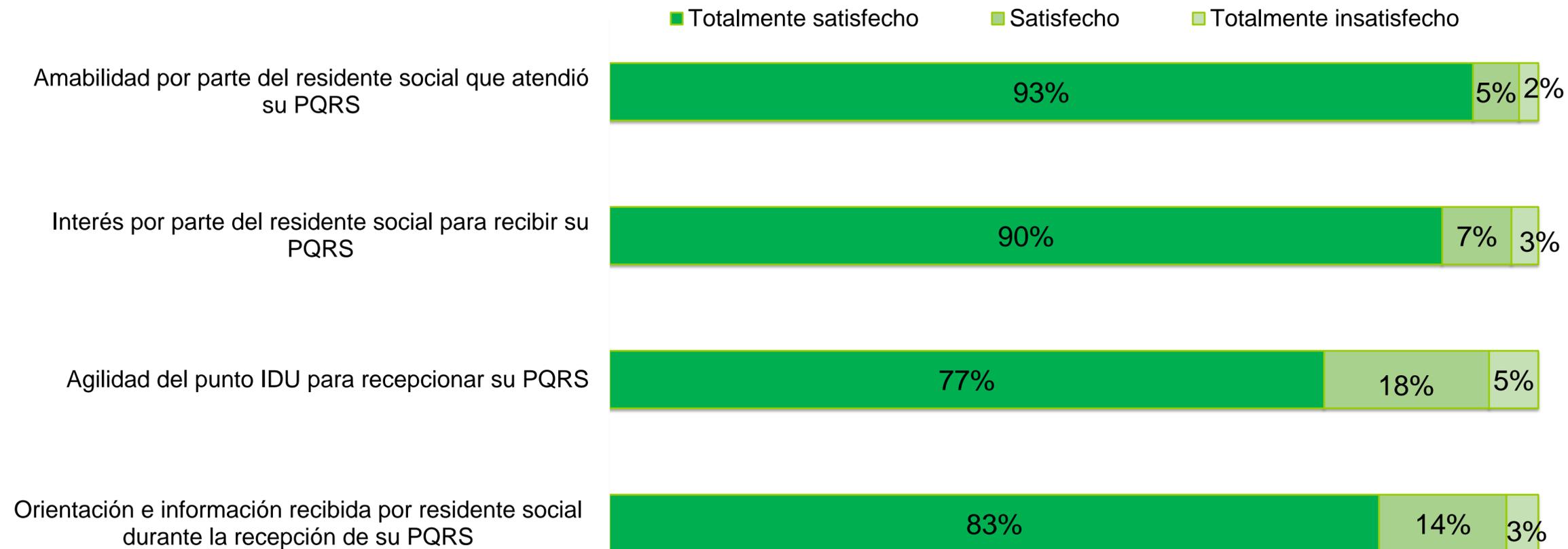


- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No le prestaron atención	1
No son claros ,ni dan solución	1
No muestran interés por dar soluciones	1
No tienen buena actitud para responder las inquietudes de los ciudadanos	1
No se recibe información de lo que se solicita	1
No tienen en cuenta la opinión de la comunidad	2
No hay amabilidad	1
No está conforme con el servicio ofrecido por parte del Punto IDU	1
Es muy pequeño el punto	1

Base:10 menciones

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



Base: 221 encuestas



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



---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

---

# 4

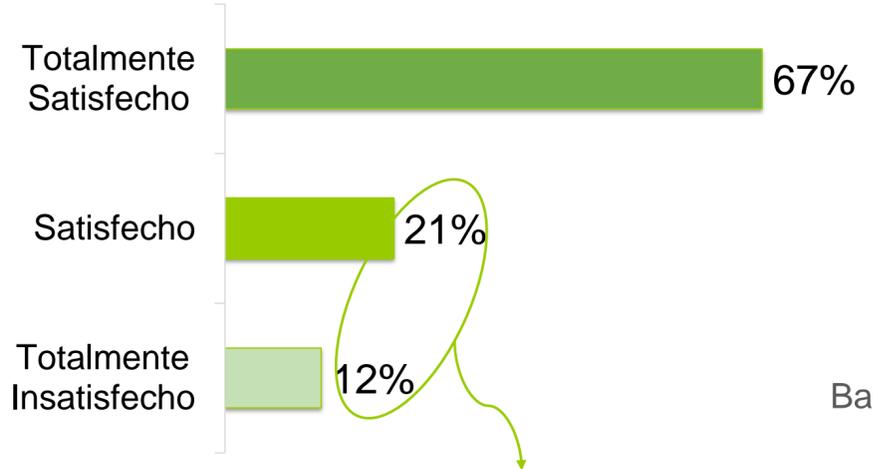
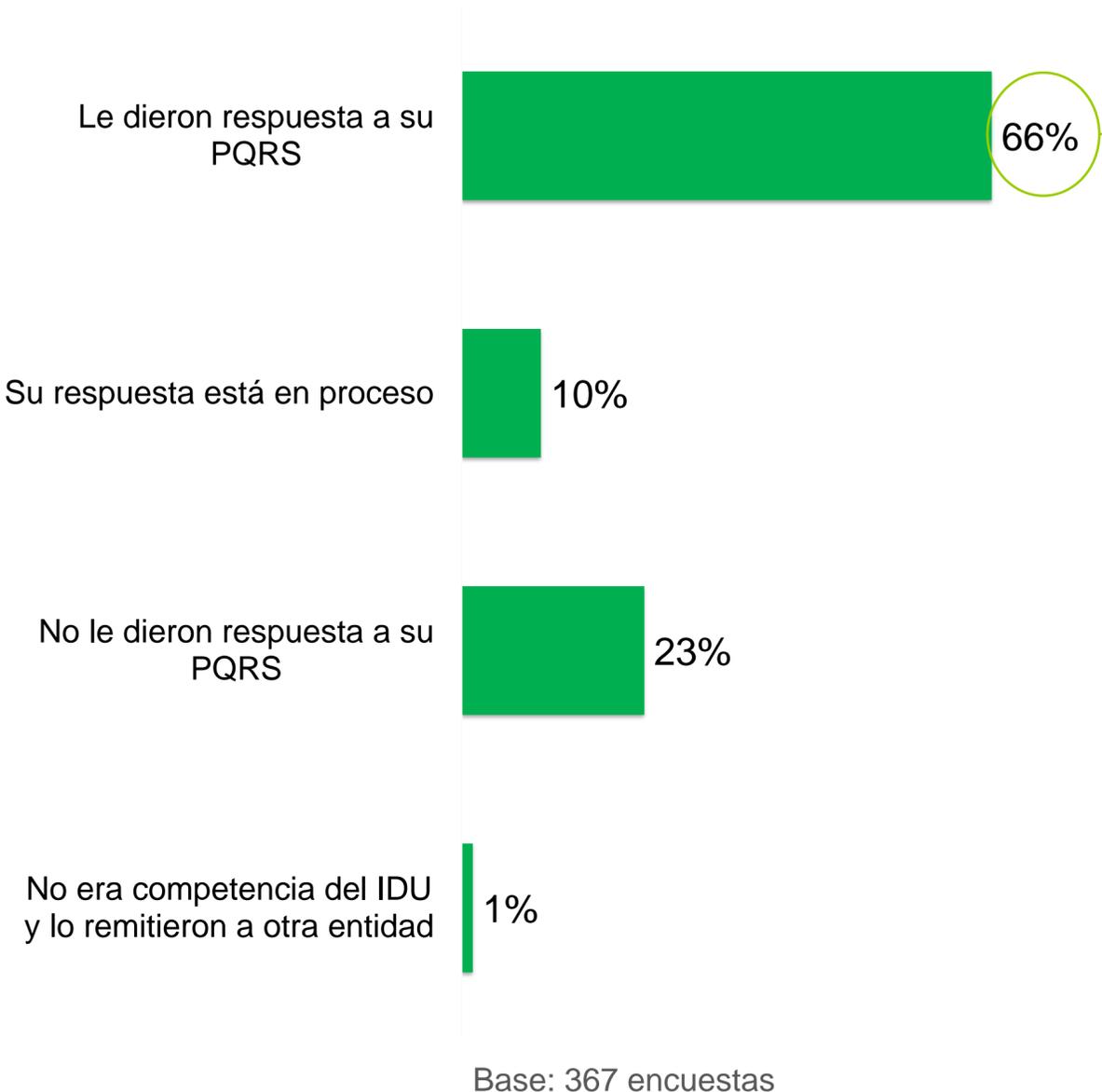
## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



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: 256 encuestas

Respuesta	Número de menciones
Falta terminación y materiales para terminar el requerimiento	1
Dieron una cita y no la cumplieron	2
El pasto que fue cortado no se recogió y se quedó tirado	1
Falta arreglo de baldosas	1
Fue muy demorada la respuesta	1
Siguen los escombros	1
Brindaron información incompleta	15
No han dado solución al trámite	30
Inconforme con la respuesta	25
Manifiesta el contratista que el predio no se encuentra en área de afectación	1
No arreglaron la vía que dañaron por culpa del proyecto y su maquinaria	1
No enviaron los planos, dijeron que debía comunicarme con el IDU	1
No lo han terminado de ejecutar lo empezaron y nada	1
Se sigue en la espera de la respuesta del derecho de petición, por lo que se desconoce la efectividad del mismo	1
Solo falta realizar la caja del agua	1

Base: 83 menciones



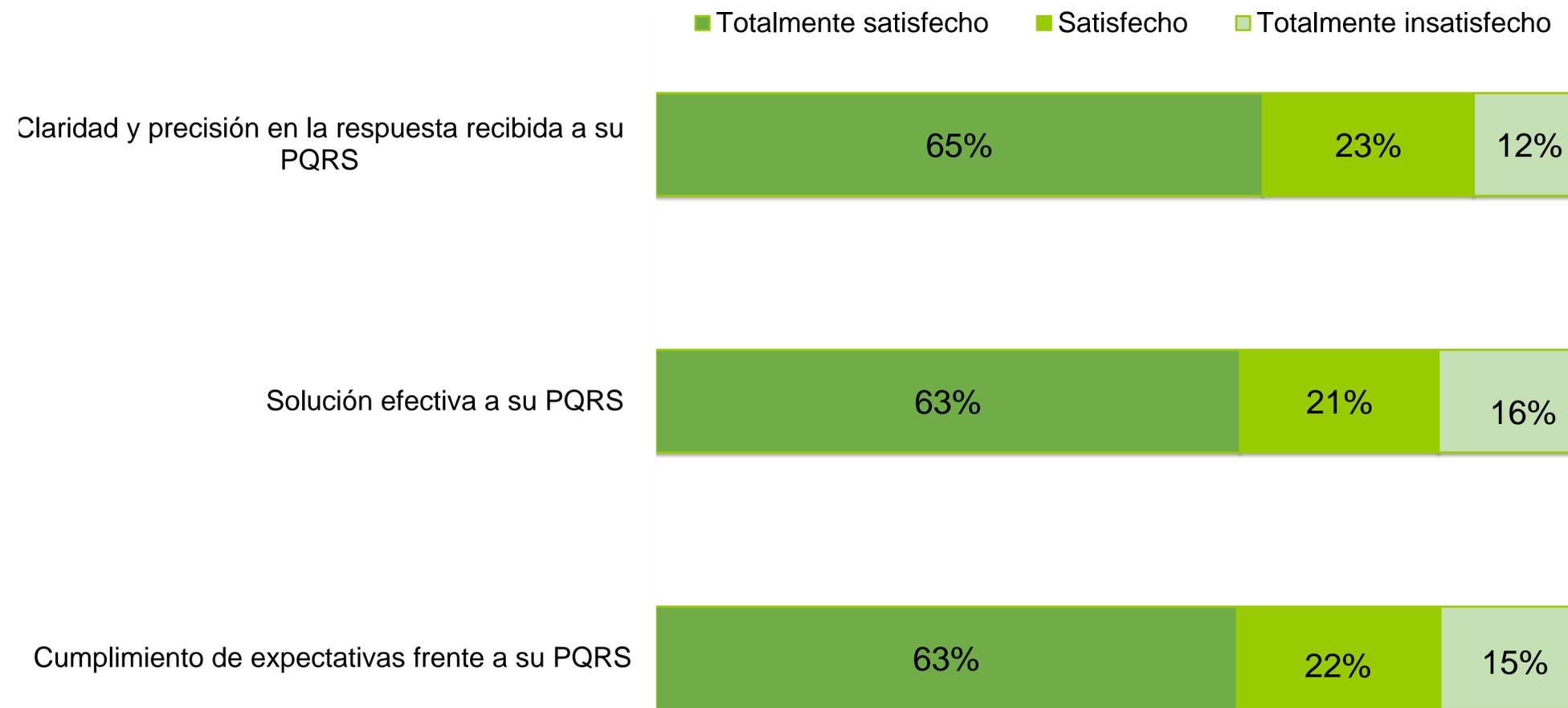
# 4

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



Instituto de Desarrollo Urbano

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



Base: 256 encuestas

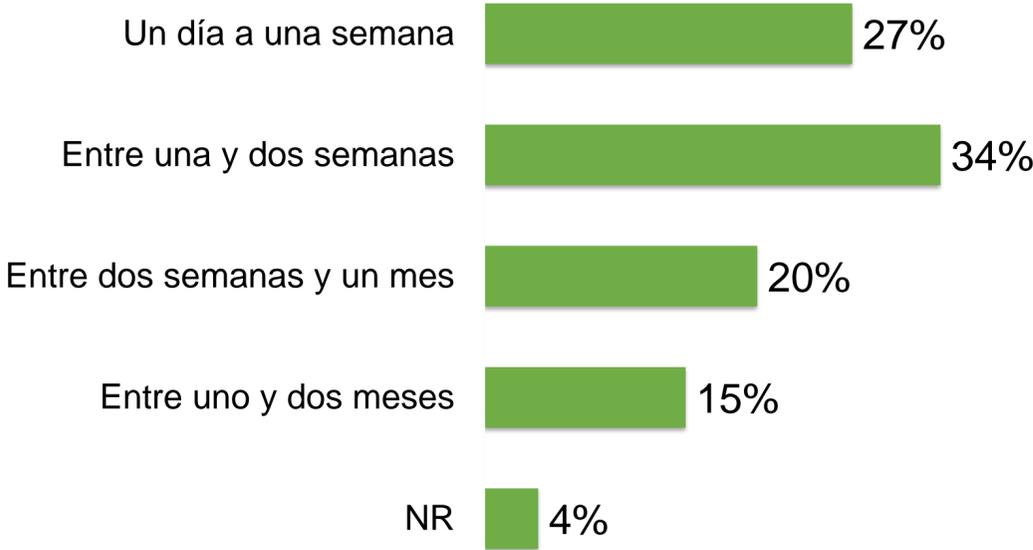


# 4

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

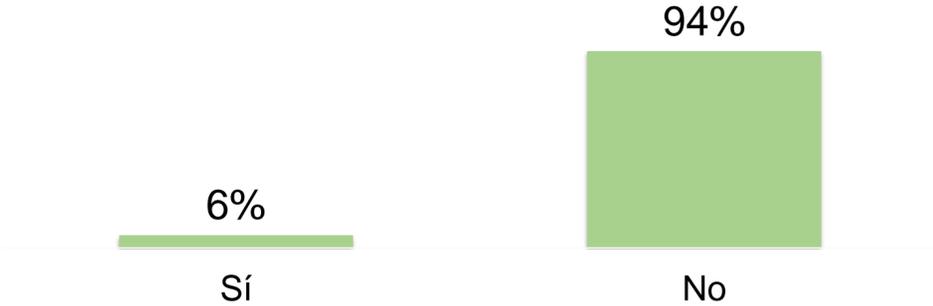


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 367 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 367 encuestas

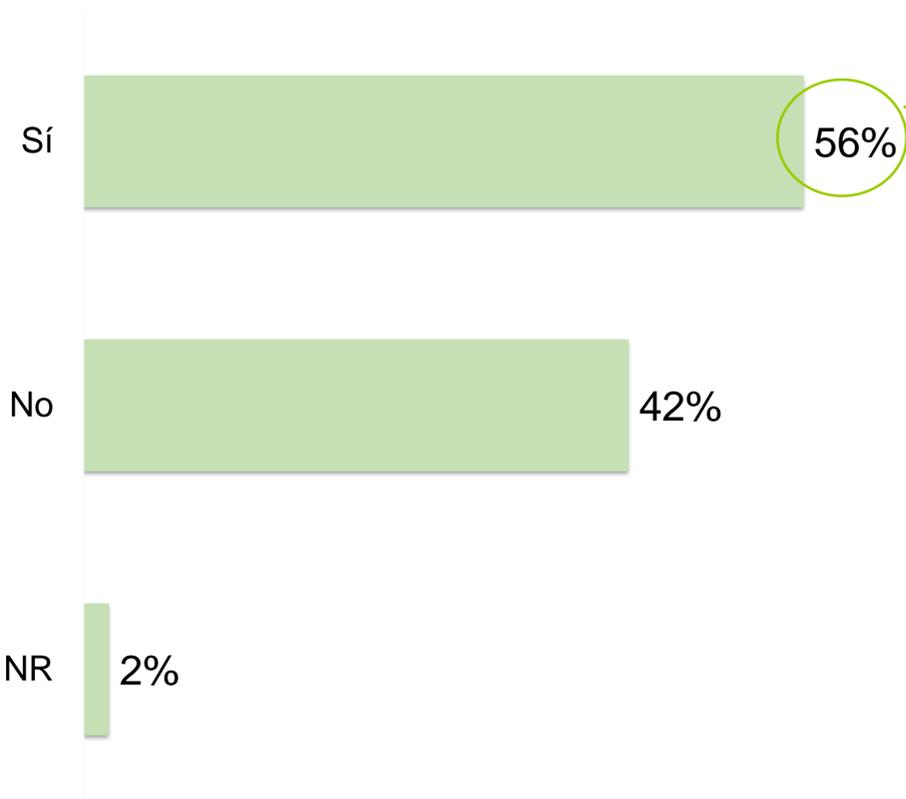
---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 367 encuestas

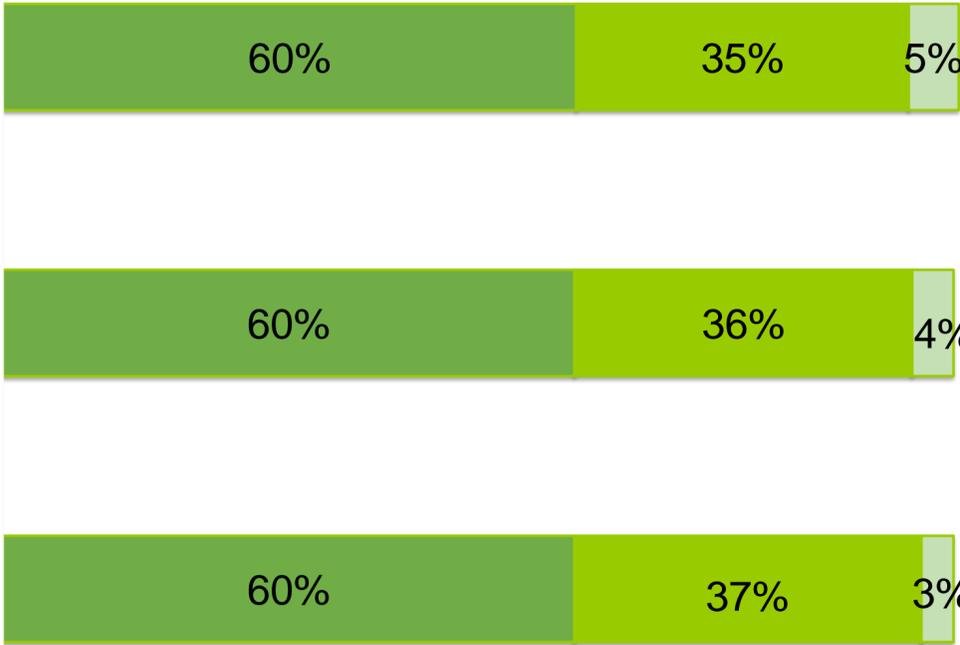
La información brindada sobre el proyecto fue clara

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

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente

Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 208 encuestas

---

# IMAGEN DEL IDU

---

# 6

## IMAGEN IDU

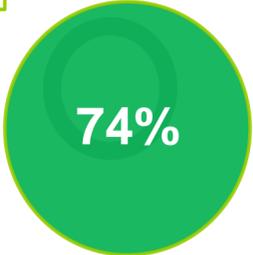
¿Qué imagen tiene del IDU?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Instituto de Desarrollo Urbano

Totalmente Favorable



74%



18%



Favorable



8%

Totalmente Desfavorable

Base: 365 encuestas

No tienen en cuenta la opinión del ciudadano

Mejorar los estudios técnicos de las Obras  
 La falta de co creación de los proyectos con la ciudadanía  
 Perjudican al comercio y las familias que se sustentan de ellas  
 Falta de organización para las obras, más control para los contratistas  
 Falta cumplimiento en las obras, y agilizar las obras.

No cumplen con los daños causados por las obras  
 No brindan respuesta

Falta agilizar con las respuestas y soluciones  
 Mejorar la ejecución de los proyectos

Falta mantenimiento de vías  
 Mejorar la atención al ciudadano

Deberían ser más responsables con las obras que realizan.  
 Más seguimiento a los contratistas ya que no cumplen con los arreglos

Mejorar los mecanismos de participación e información Ciudadana  
 Falta socialización sobre los proyectos a realizar

Deben evaluar mejor el tipo de contratistas que ganan los contratos  
 Que se hagan veedurías a las obras

La Entidad no se ajusta a un horario adecuado para el desarrollo de los arreglos viales

Base: 89 menciones



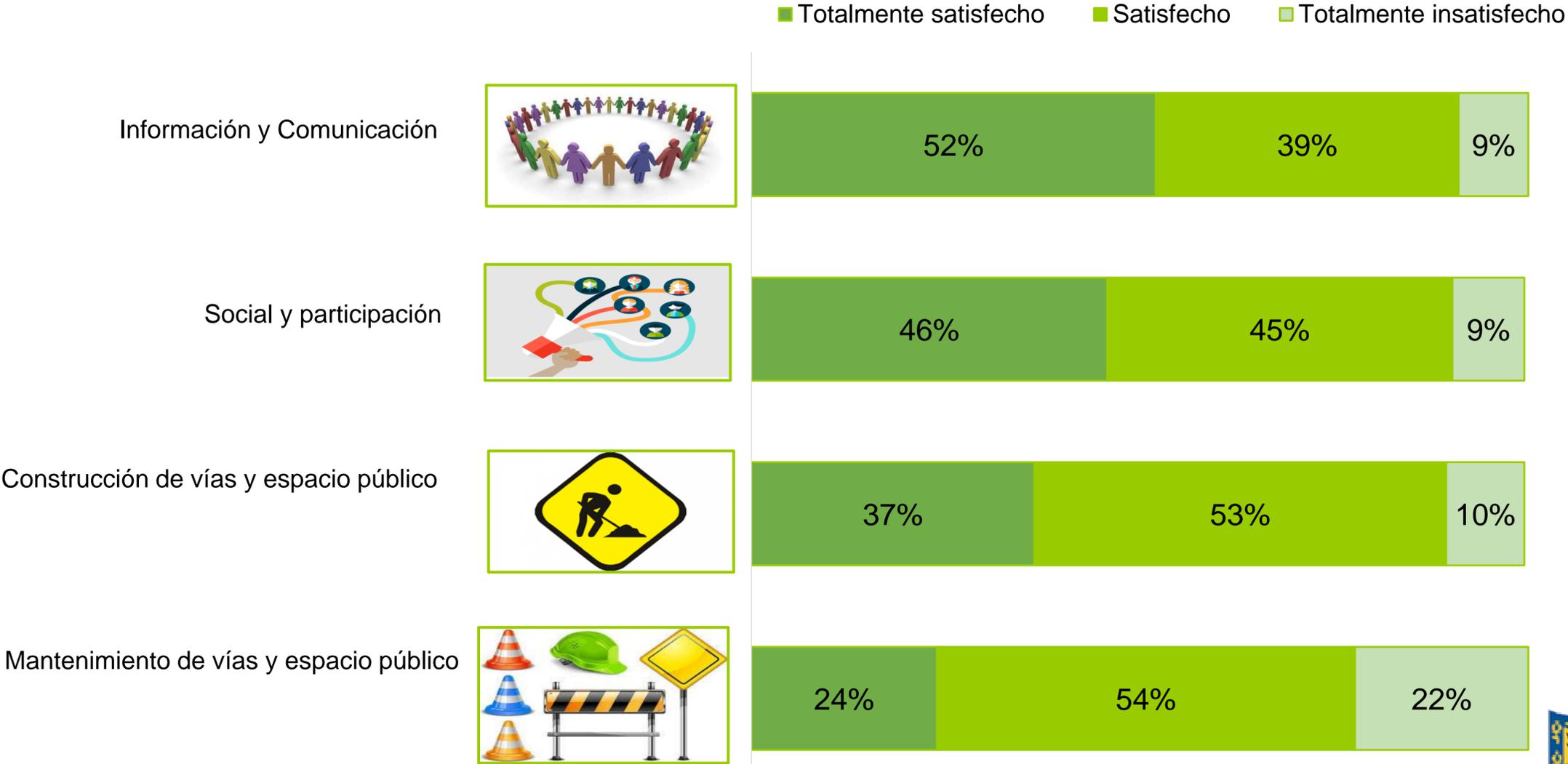
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Instituto de Desarrollo Urbano



# 6

## IMAGEN IDU

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



Base: 365 encuestas

---

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

---

**Observaciones Positivas con respecto al trámite**

Muy amable la ingeniera muy atenta a dar soluciones oportunas  
Felicitaciones a Carolina que fue la persona que me colaboro

**Buen servicio**

**Buena entidad**

Muy ágiles y rápidos en dar solución desde el punto IDU al traslado del paso peatonal  
Muy amables las personas del punto IDU y el ingeniero a cargo

Total: 24 menciones

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

Simplificar más los tramites

Socializar masivamente los proyectos

Falta control a los consorcios o contratistas de obras

**Falta planeación en los proyectos**

**Ampliar más la información de los proyectos**

**Mejorar malla vial**

**Acelerar las obras**

**Brindar información de quien responde por los daños**

**Muchas obras al mismo tiempo en ejecución tienen colapsada la ciudad**

Que arreglen las vías más críticas de las localidades como en bosa

Se solicita que ojala realicen pronto la ejecución de la caja del agua

Total: 88 menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Continuidad en los procesos que se lleven con el mismo funcionario

Falta comunicación con el comunidad

Dar respuesta a los requerimientos

Brindar soluciones rápidas a los requerimientos

Dar soluciones efectivas

Falta compromiso del IDU con el ciudadano

Falta atención al ciudadano

Total: 64 menciones

---

# 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	158	158	100%	88.2%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	221	210	95%	85.6%
IV. RESPUESTA OTORGADA	256	172	67.2%	63.6%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	209	126		60.2%



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.