

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 Tercer Trimestre 2022



FICHA TÉCNICA

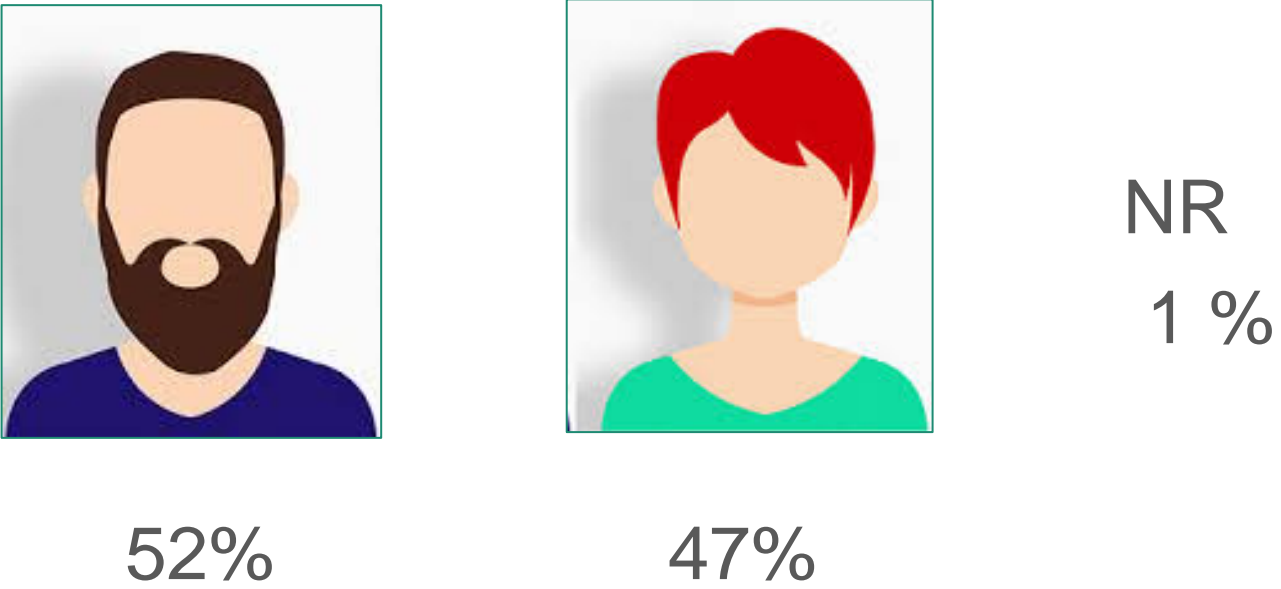
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** 1.834 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el segundo trimestre (Julio, Agosto y Septiembre) 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:** 736 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 65 canal presencial, 112 canal telefónico y 559 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre de 2022.



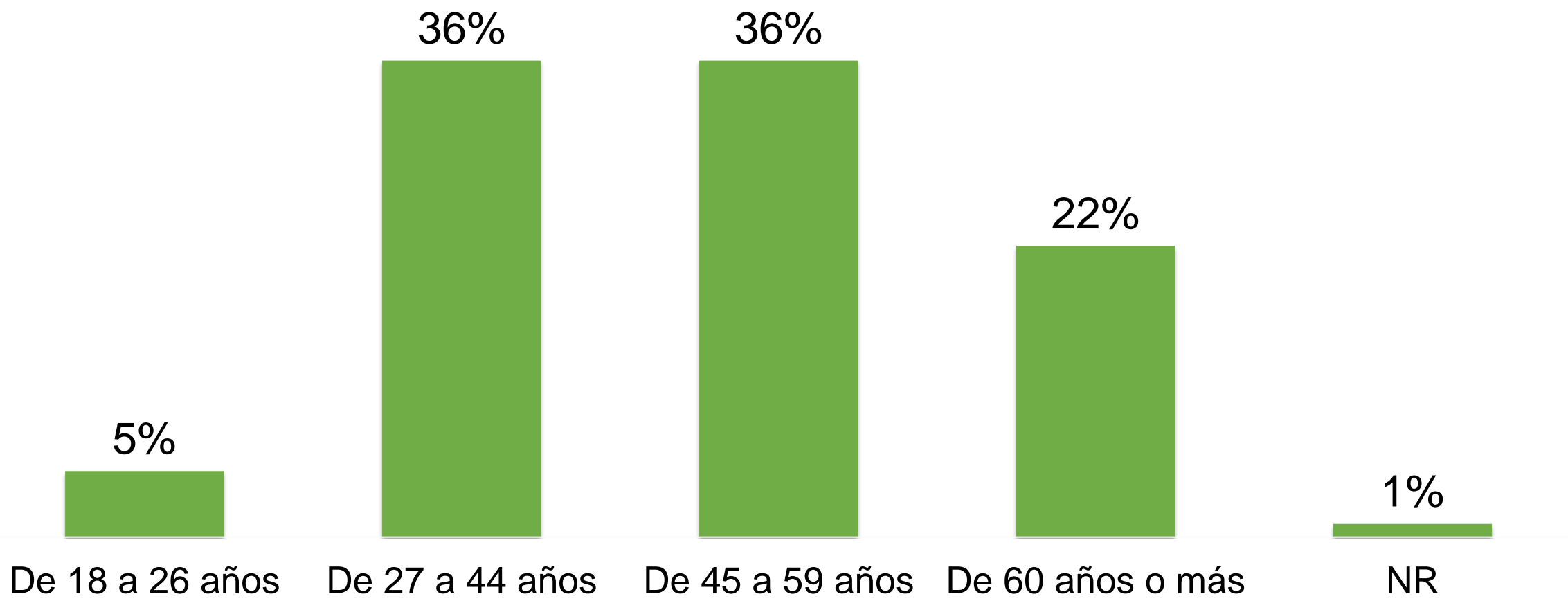
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

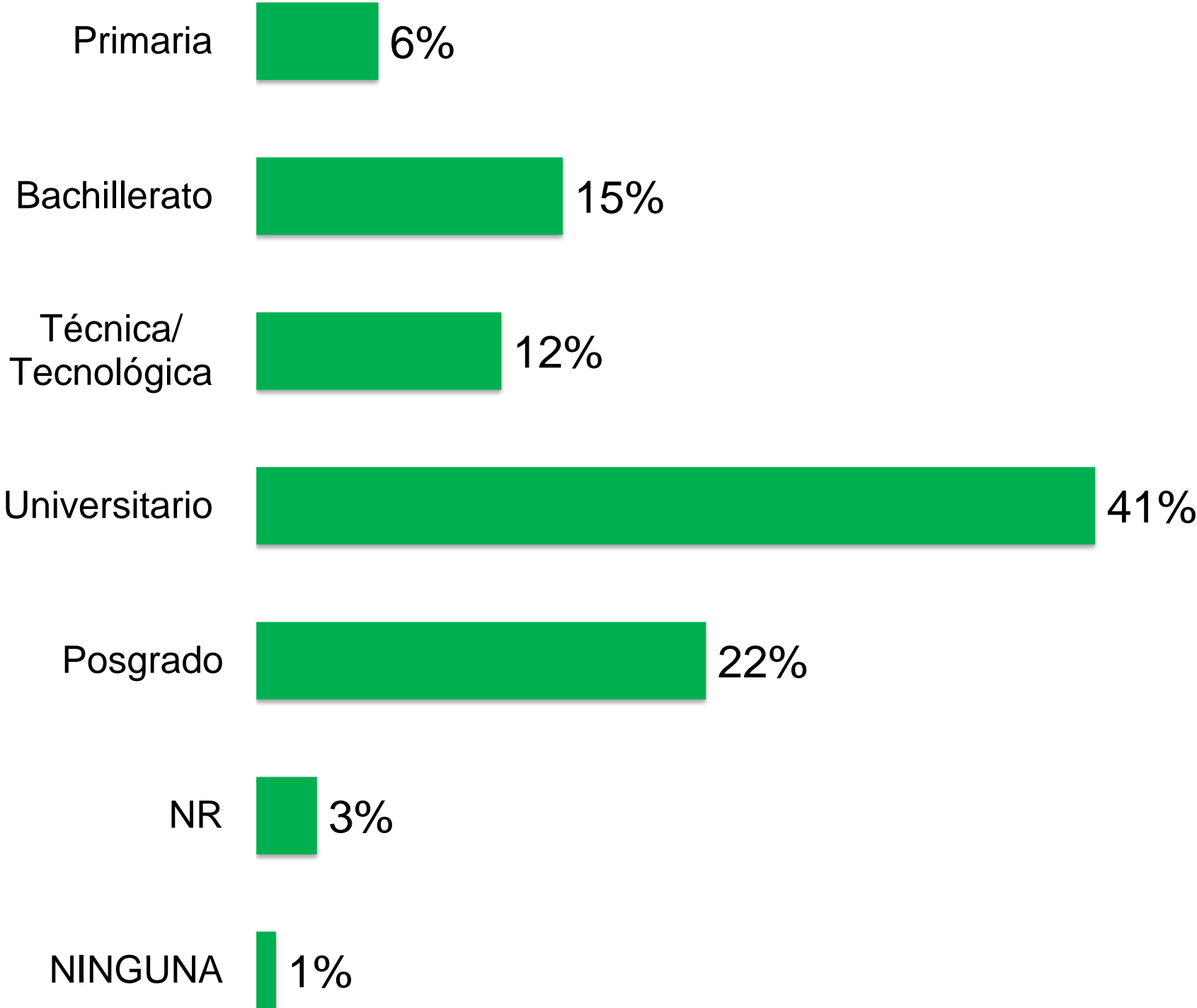
Sexo



Edad



Nivel educativo



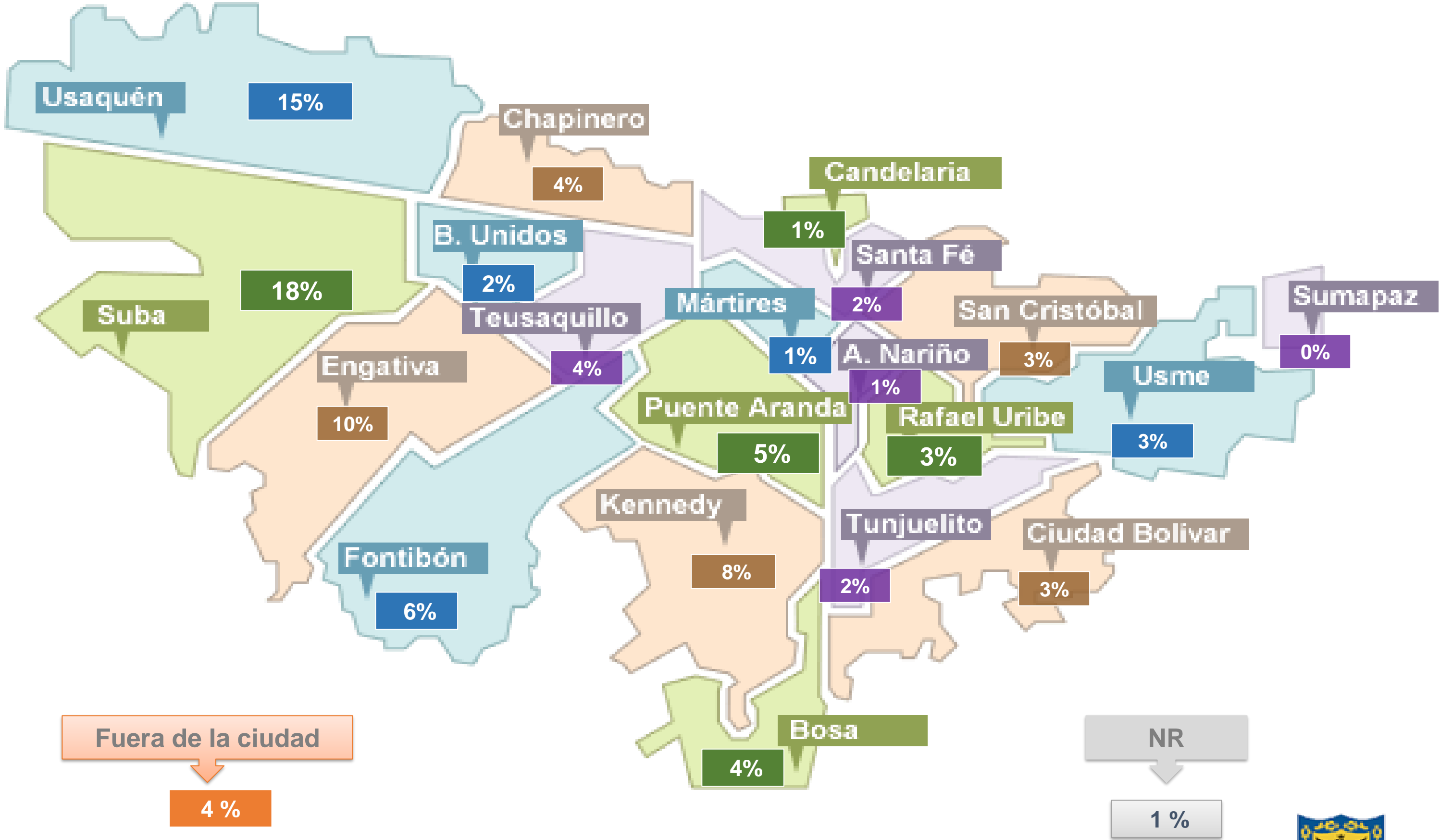
Base: 736 encuestas

1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



¿En qué localidad vive?



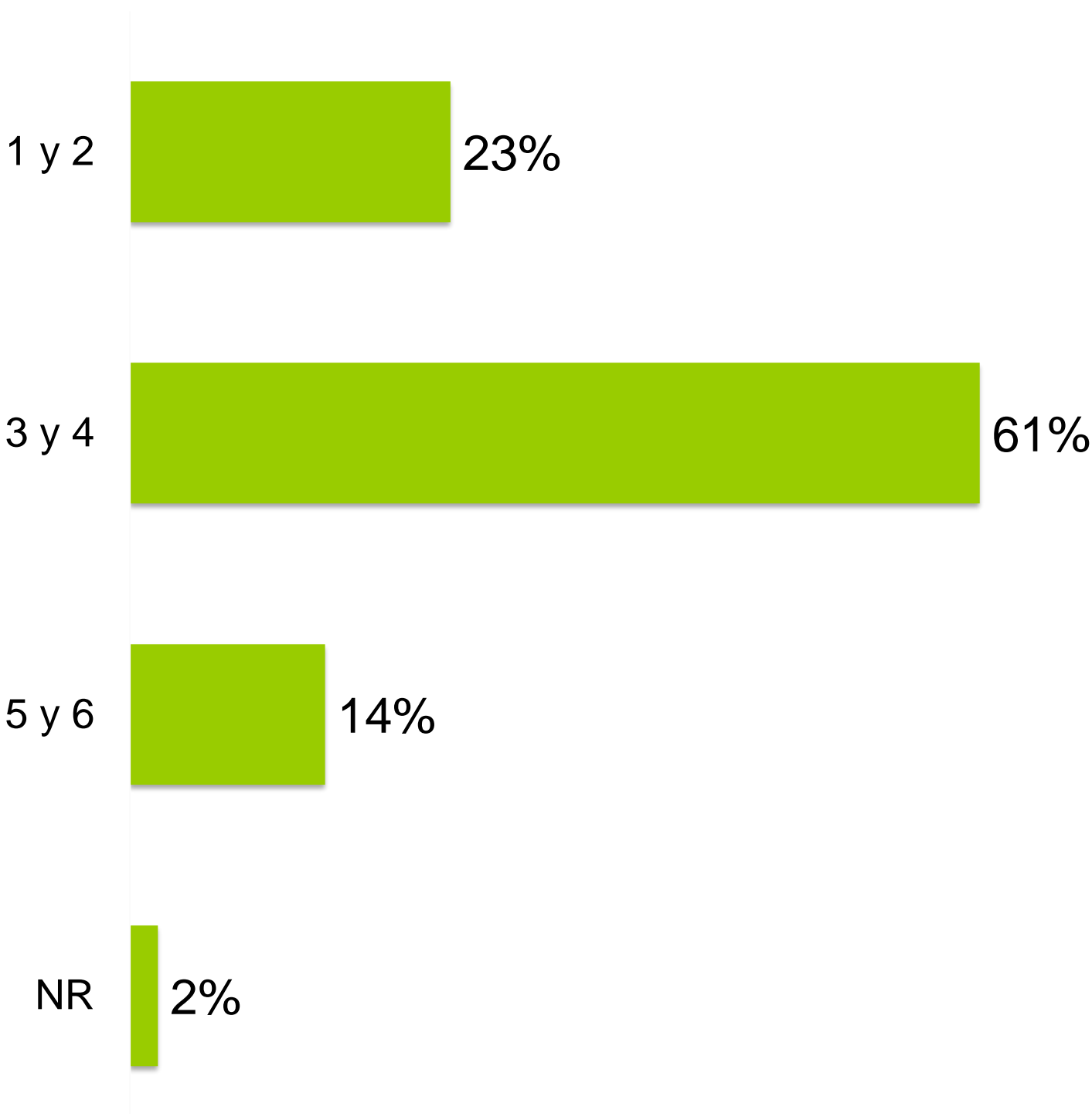
Base: 736 encuestas



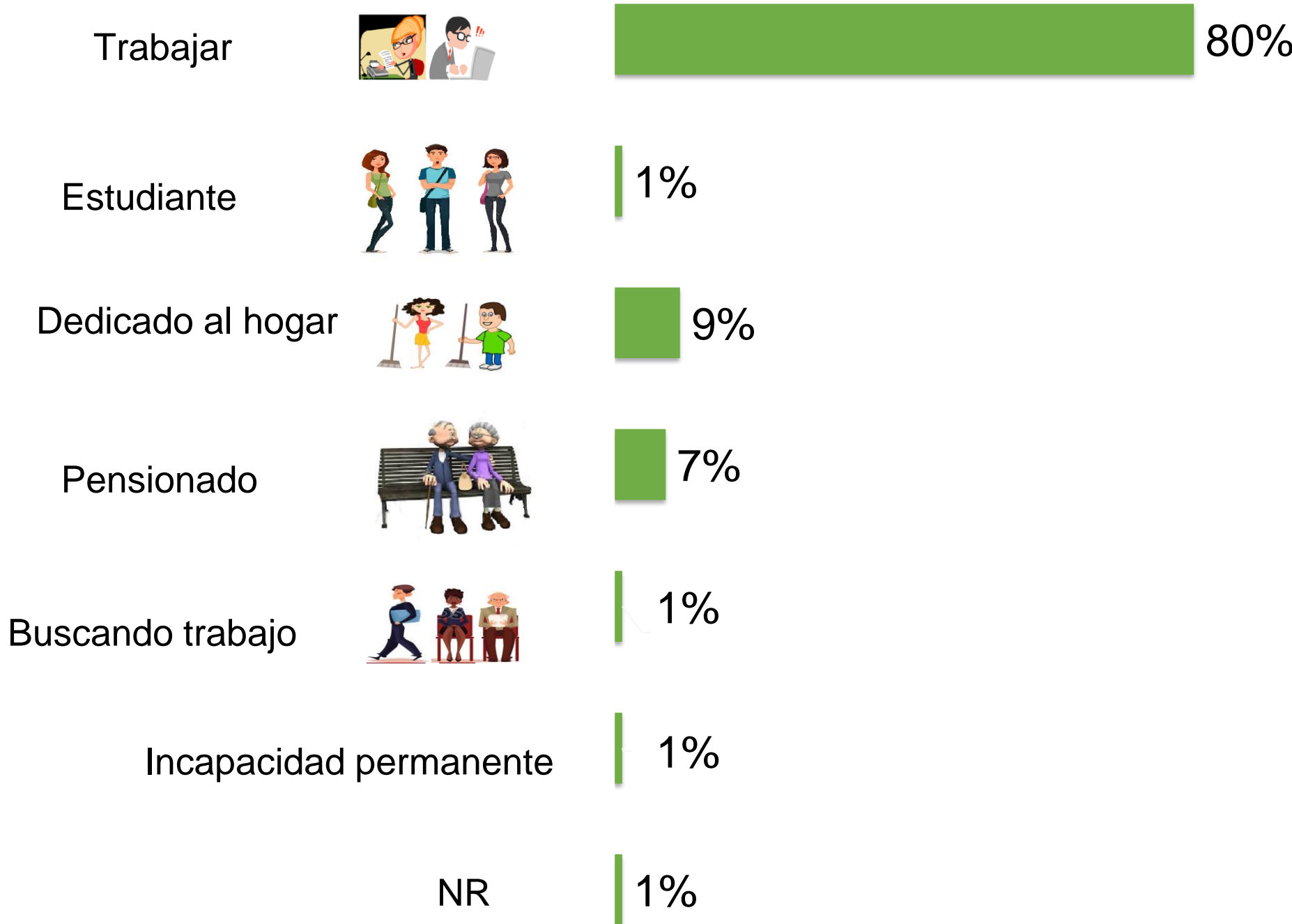
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Estrato socioeconómico



Ocupación

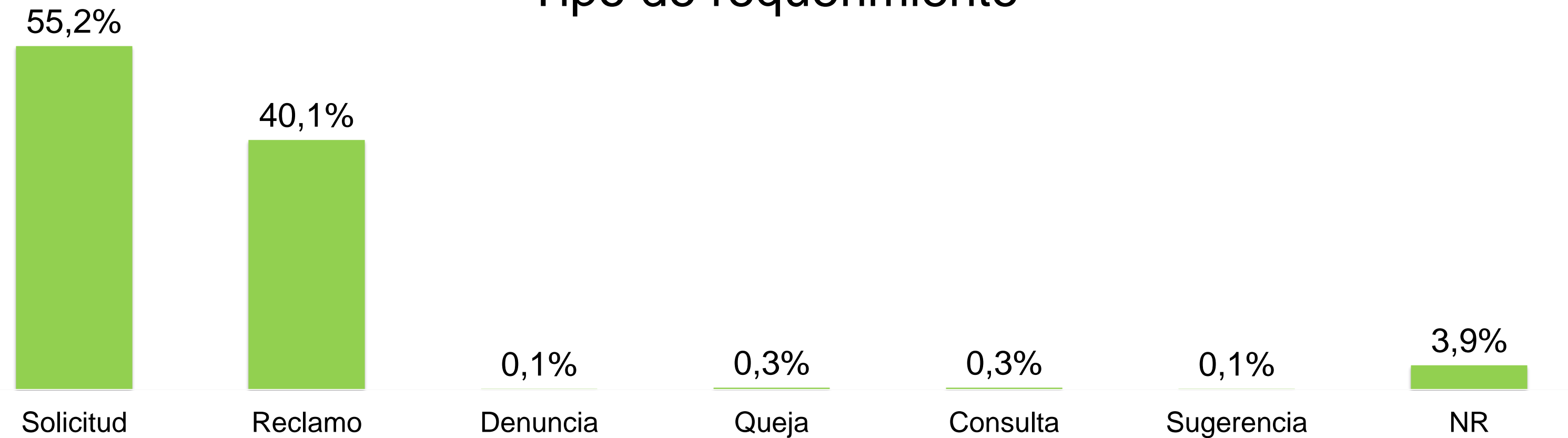


Base: 736 encuestas

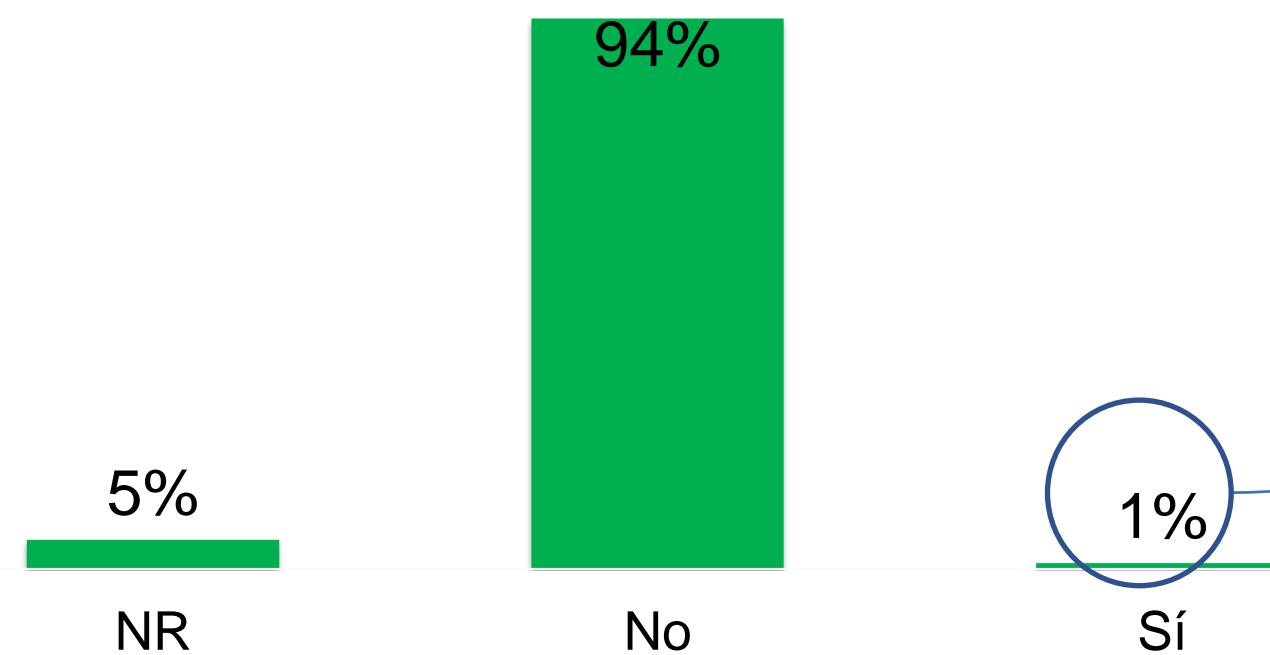
1

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 736 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	5
Visual	5

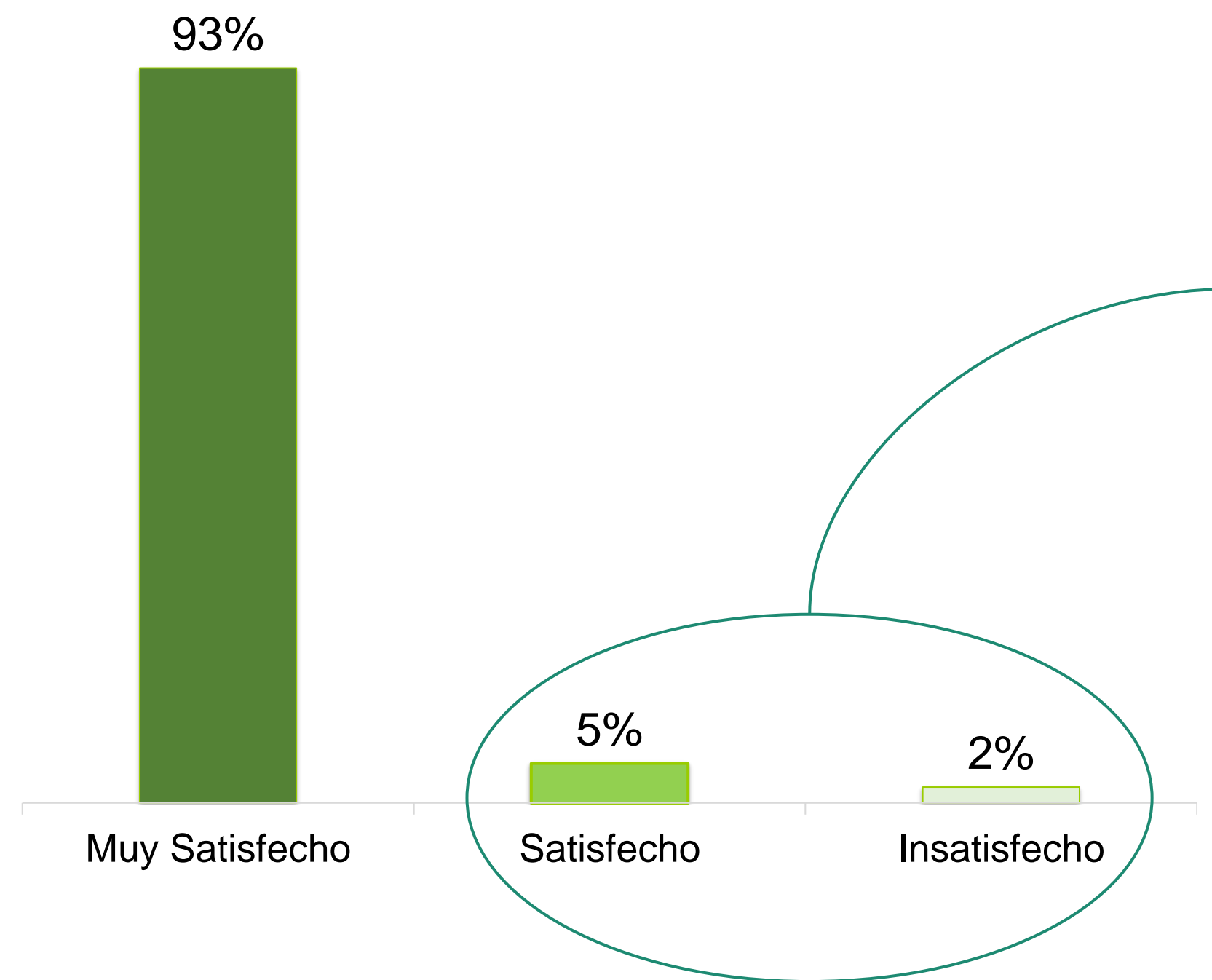
Base: 10 encuestas

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: 736 encuestas

A nivel particular

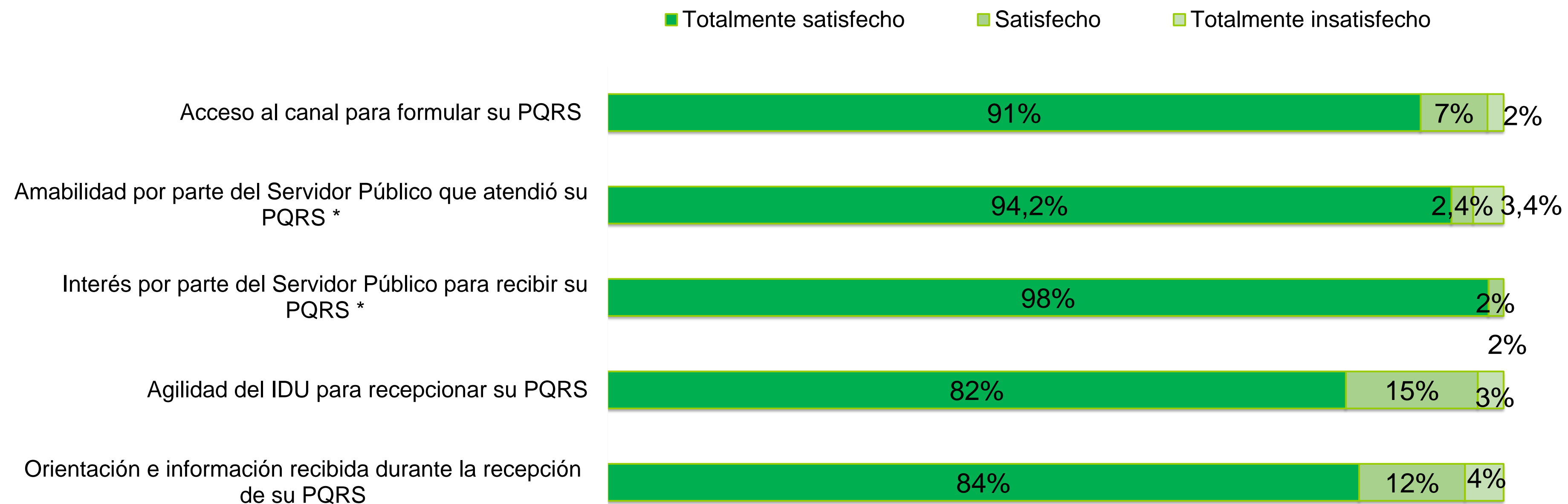
¿Qué tan satisfecho se encuentra con...?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

RESPUESTA	NUMERO DE MENCIONES
Debería ser mas fácil el acceso a la plataforma virtual.	15
Más agilidad en las respuestas.	4
No esta funcionando bien.	1
No le han brindado el paz y salvo .	1
Ampliar mas la información de la página para registrar los casos.	1
No solucionaron el requerimiento.	5
Mejorar el tiempo de atención.	1
No muestran interés.	1
Mejorar la comunicación.	2
La solicitud no fue tomada de forma correcta.	1
No son puntuales las indicaciones.	1
Falta agilidad en el sistema.	3

Base: 36 menciones

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



Base: 724 encuestas



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

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho □ Totalmente insatisfecho

100%



Telefónico

99%

1%



Virtual

91,4%

6,5%

2,2%

Base: 734 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

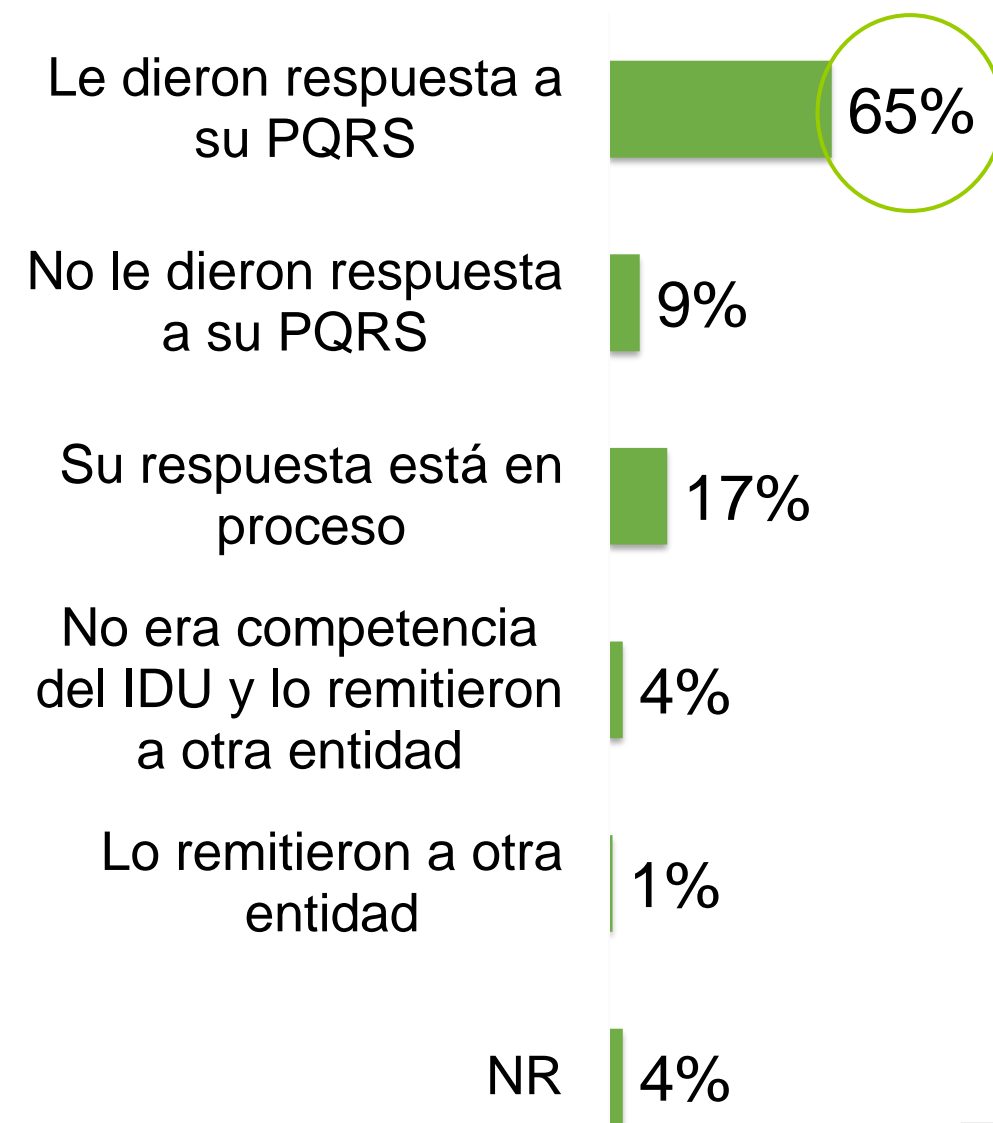
3

SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



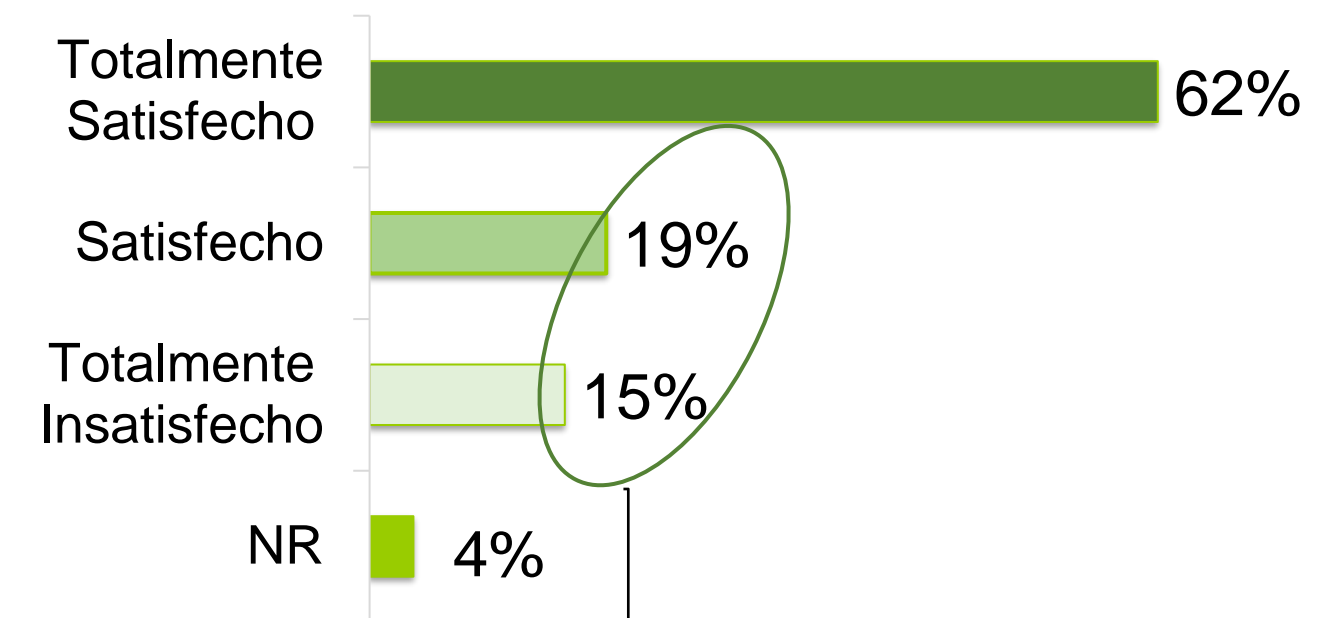
Instituto de Desarrollo Urbano

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



Base: 736 encuestas

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



Base: 518 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

RESPUESTA	NUMERO DE MENCIONES
No me dieron respuesta efectiva.	56
No fue clara la respuesta.	23
No estoy de acuerdo con la respuesta.	1
Mucha discriminación contra la mujer para laborar	1
El link que reenvían por la pagina al ingresarla no funciona	5
No hay colaboración	1
No fue la respuesta que esperaba o no fue clara la respuesta	96
Fue reenviada a otra entidad la cual no a dado respuesta	4
Se envió la solicitud a la alcaldía local, pero por esta no se tiene respuesta.	1
No apoyan a los requerimientos	1
No dieron solución la direccionaron a la alcaldía de la localidad	1
Cumplir con lo solicitado	1

Base: 191 menciones

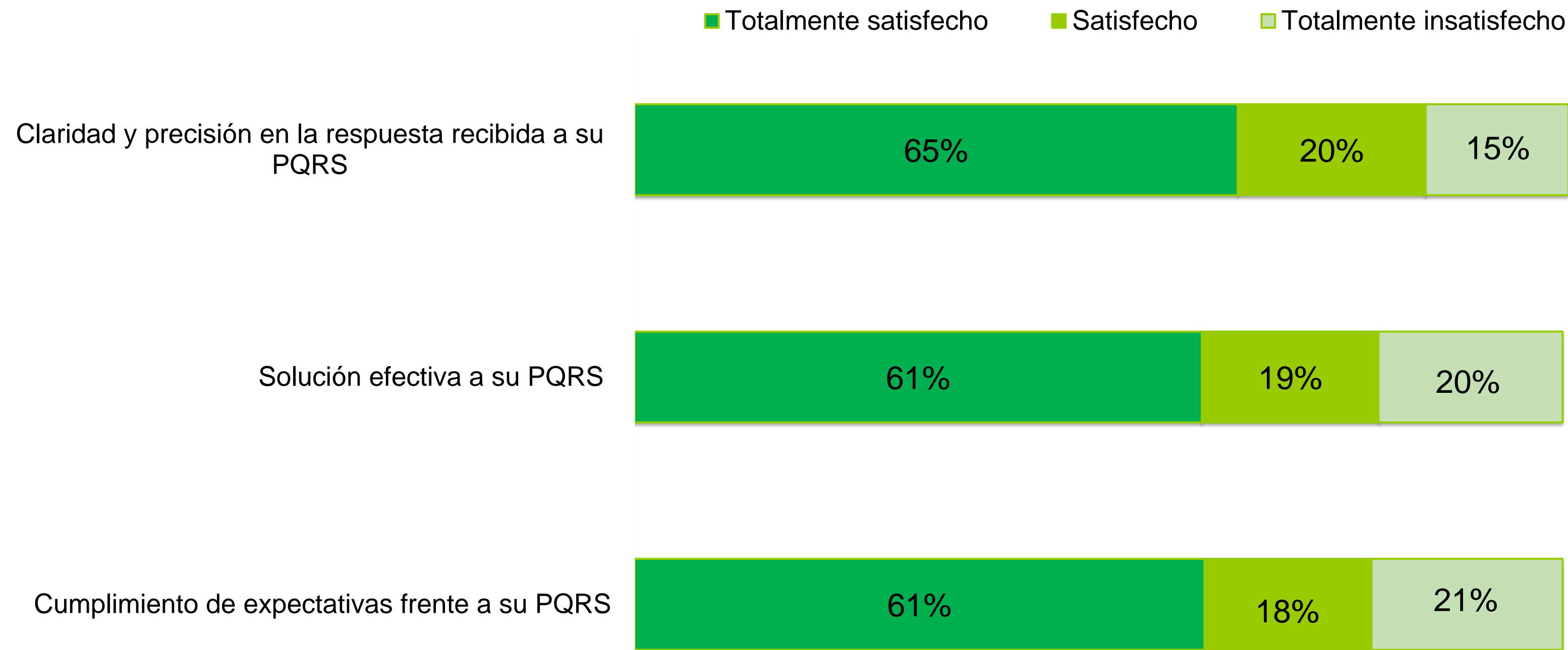


3

SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



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



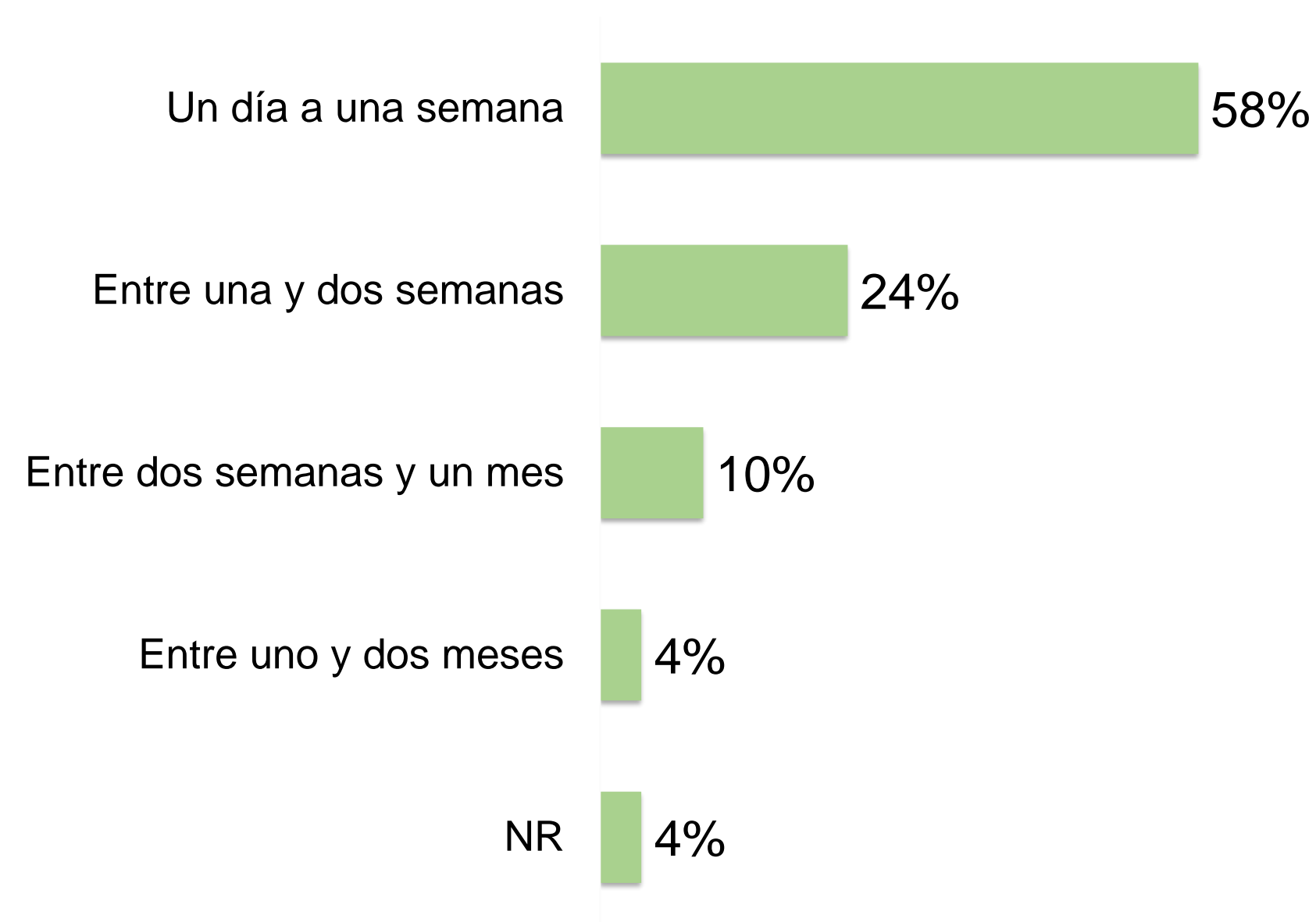
Base: 494 encuestas

3

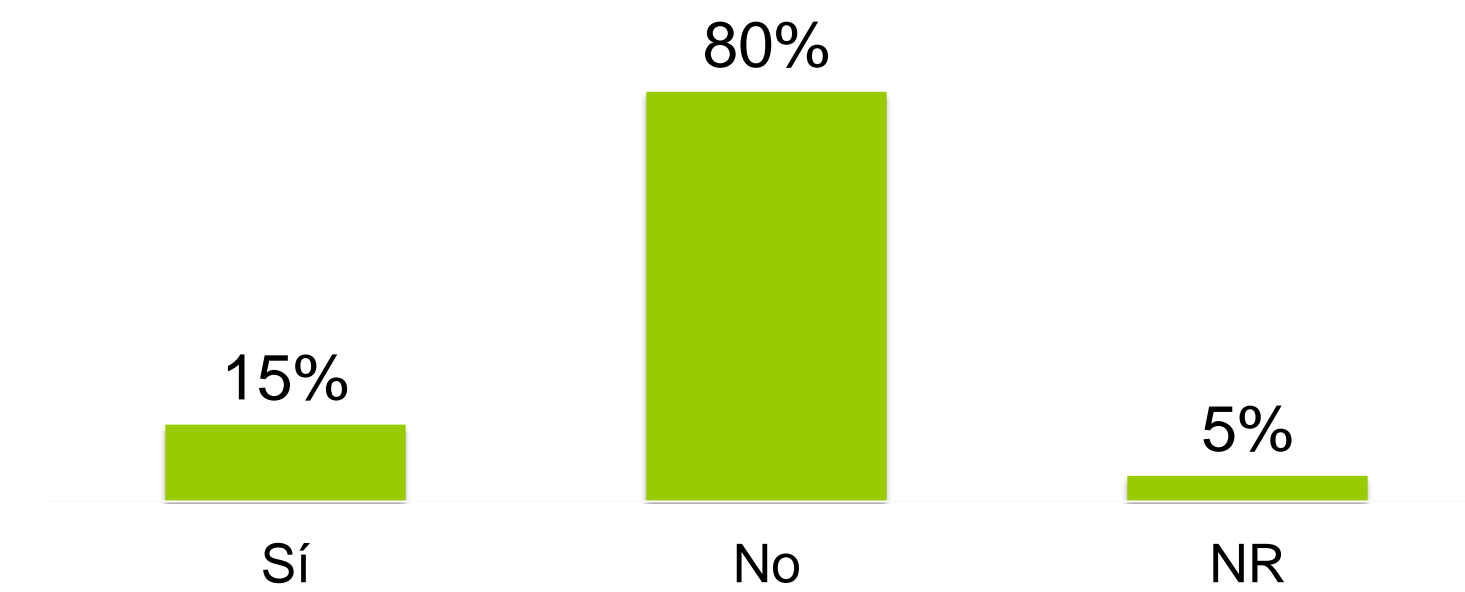
SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS? ¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 736 encuestas



Base: 736 encuestas

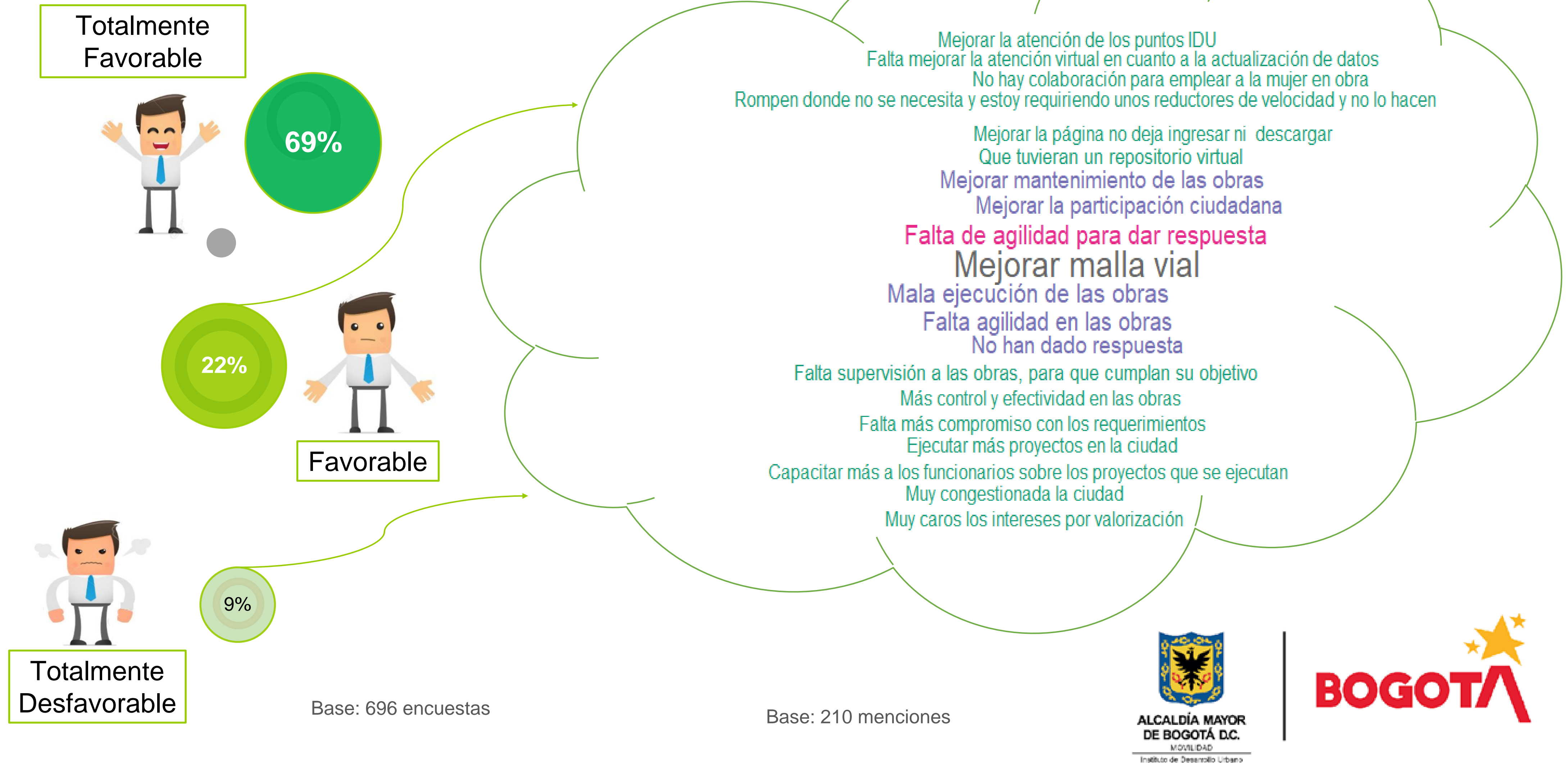
IMAGEN DEL IDU

4

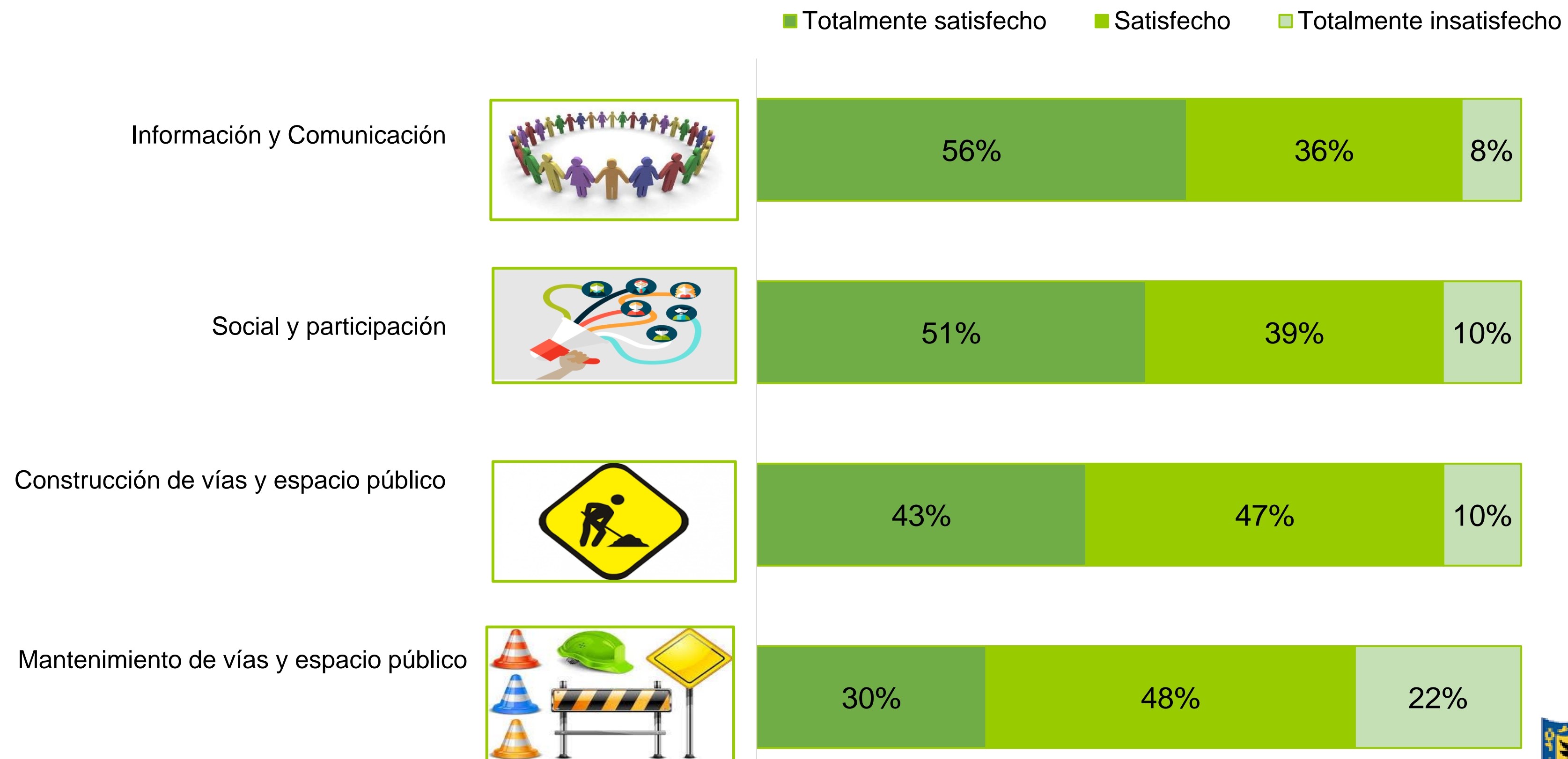
IMAGEN IDU

¿Qué imagen tiene del IDU?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



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



Base: 698 encuestas



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

BOGOTÁ

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Que sigan realizando tan linda labor
 Muy ágil el servicio
 El servicio fue muy rápido
 Buen servicio
 Excelente servicio, Felicitaciones
 Buena entidad
 Ahora es más fácil y rápido que contesten el teléfono
 Felicitaciones por la evolución que han tenido en estos años

Total: 37 menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Que se garantice durabilidad en las obras
 Mejorar los puentes vehiculares
 Colocar reductores de velocidad
 Trabajar con otras entidades para que se tenga más control de invasión de espacio público
 Arreglar los andenes
 Más agilidad en las obras
 Mejorar el mantenimiento de la malla vial
 Arreglo de la malla vial
 Realizar seguimiento a los contratistas de obra
 Más divulgación de los proyectos por parte del IDU
 Mejorar la seguridad por las obras
 Mejorar estado de ciclo rutas
 Tengan una periodicidad para realizar la poda y limpieza
 Mucho trancón en la ciudad

Total: 198 menciones

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES



Instituto de
Desarrollo
Urbano

Sugerencias con respecto al trámite

Informar de oficio el levantamiento del embargo una vez se registra el pago

Mejorar la página virtual

Más participación de la comunidad en los proyectos

Mejorar agilidad de las respuestas

Brindar solución a las inquietudes de los ciudadanos

La información no es clara

Llegaron dos recibos para pago con diferente valor

Mucha demora para generar un pago de valorización

Total: 119 menciones



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



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	734	685	93,32%	89,9%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	500	323	64,60%	62,31%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	696	484	69,54%	45,10%

91,6%



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

