

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





## FICHA TÉCNICA

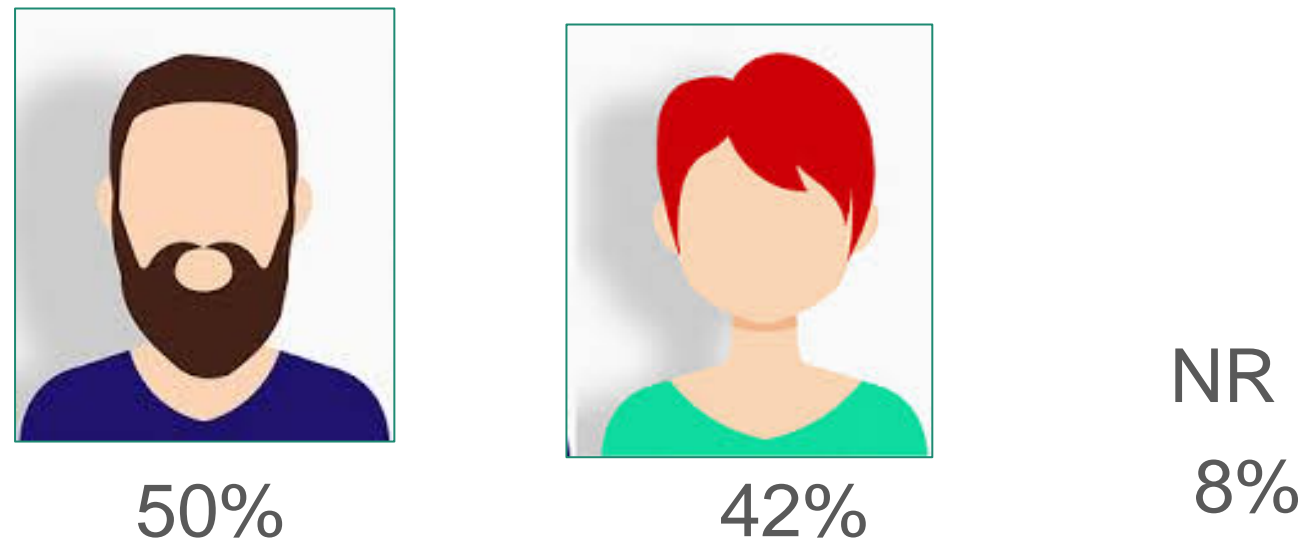
- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** 729 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, 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:** 440 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 228 canal presencial, 95 canal telefónico y 117 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre de 2022.



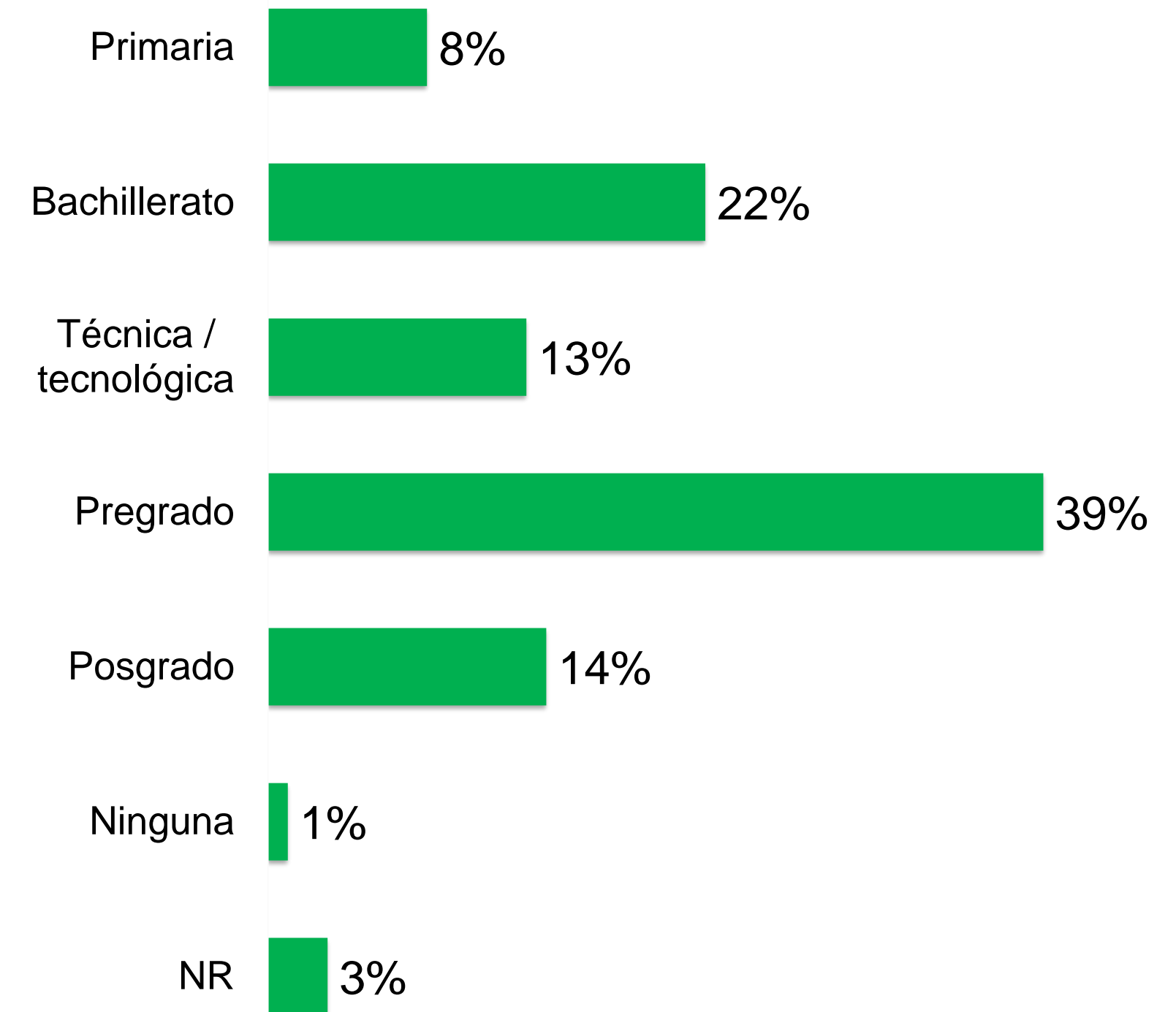
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

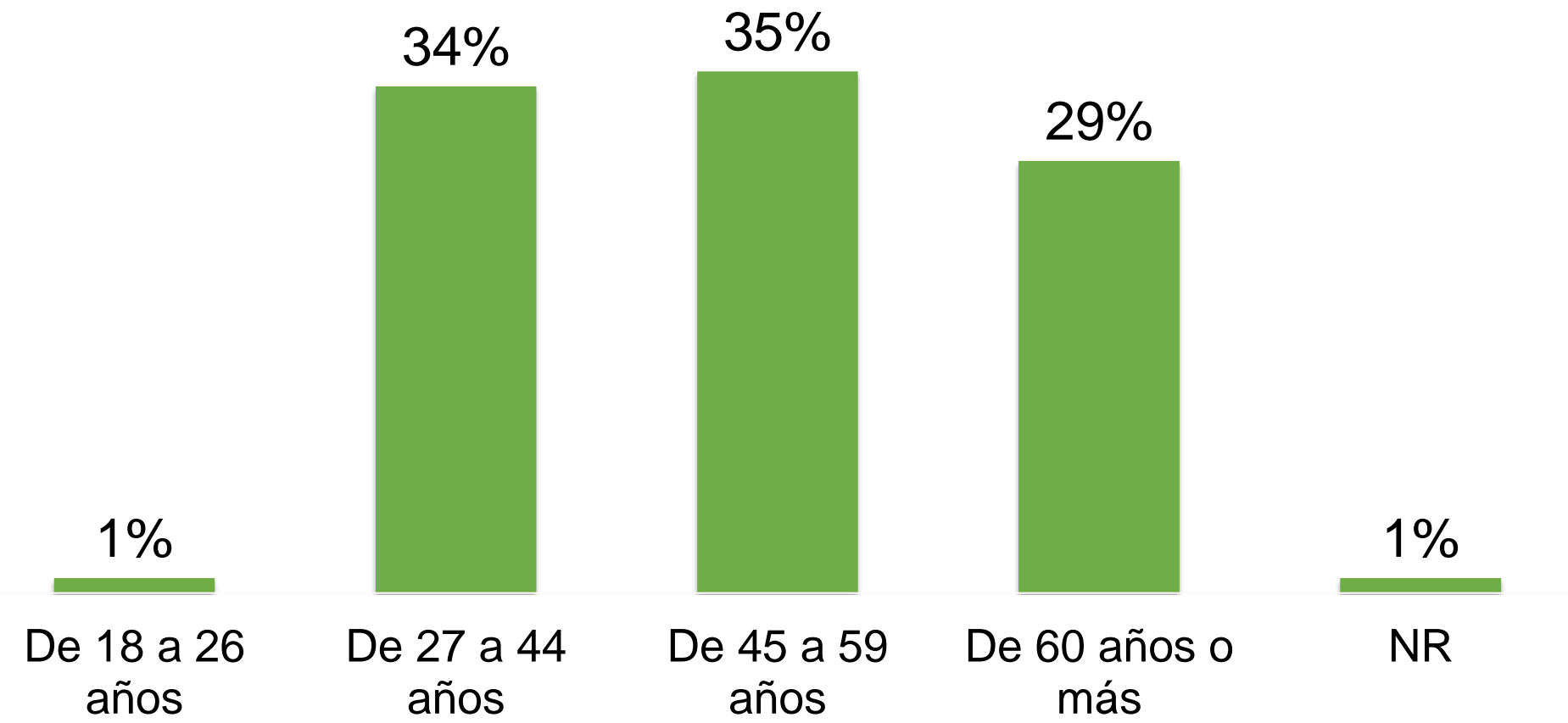
### Sexo



### Nivel educativo



### Edad



Base: 440 encuestas

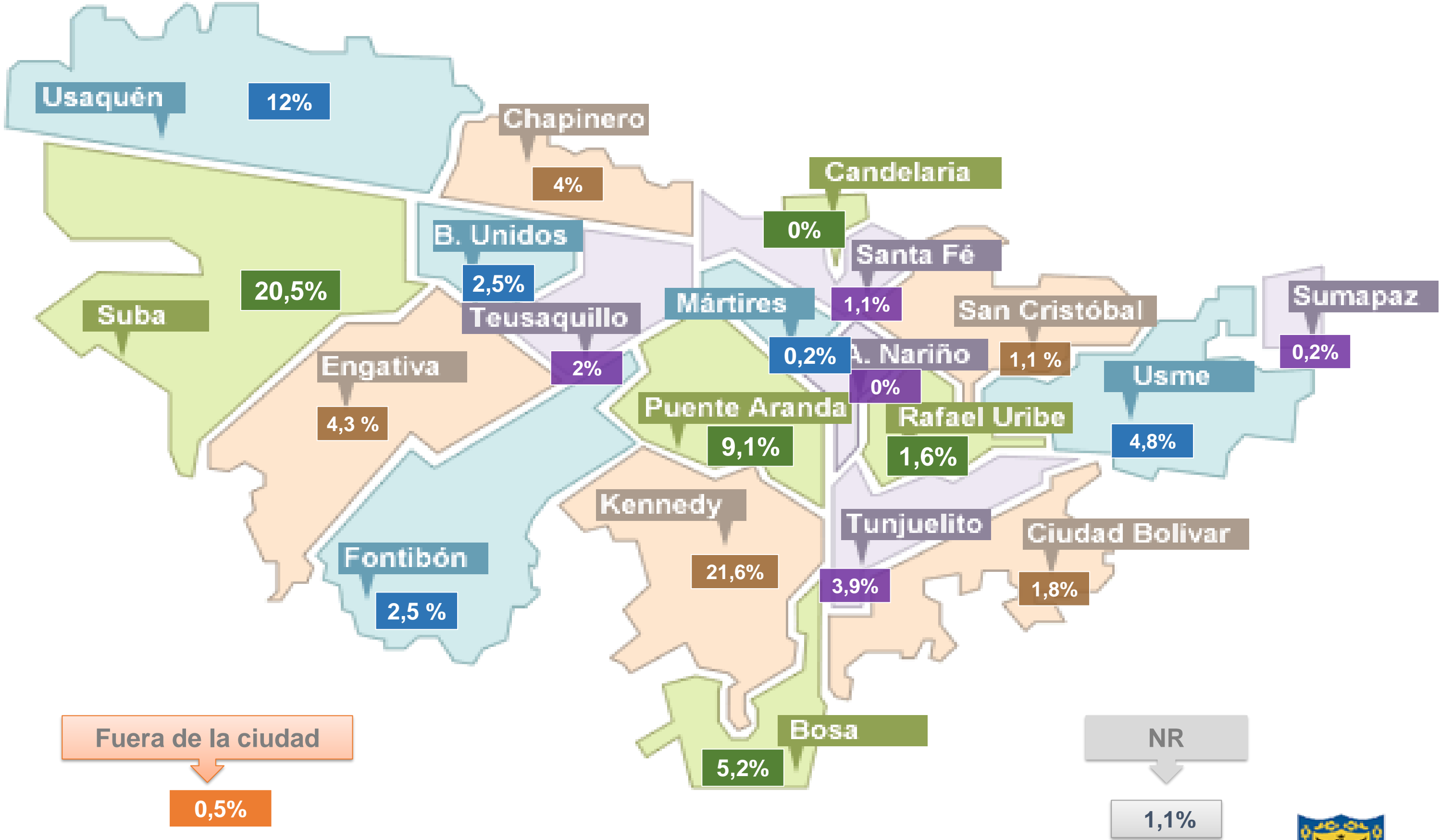


# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO



¿En qué localidad vive?



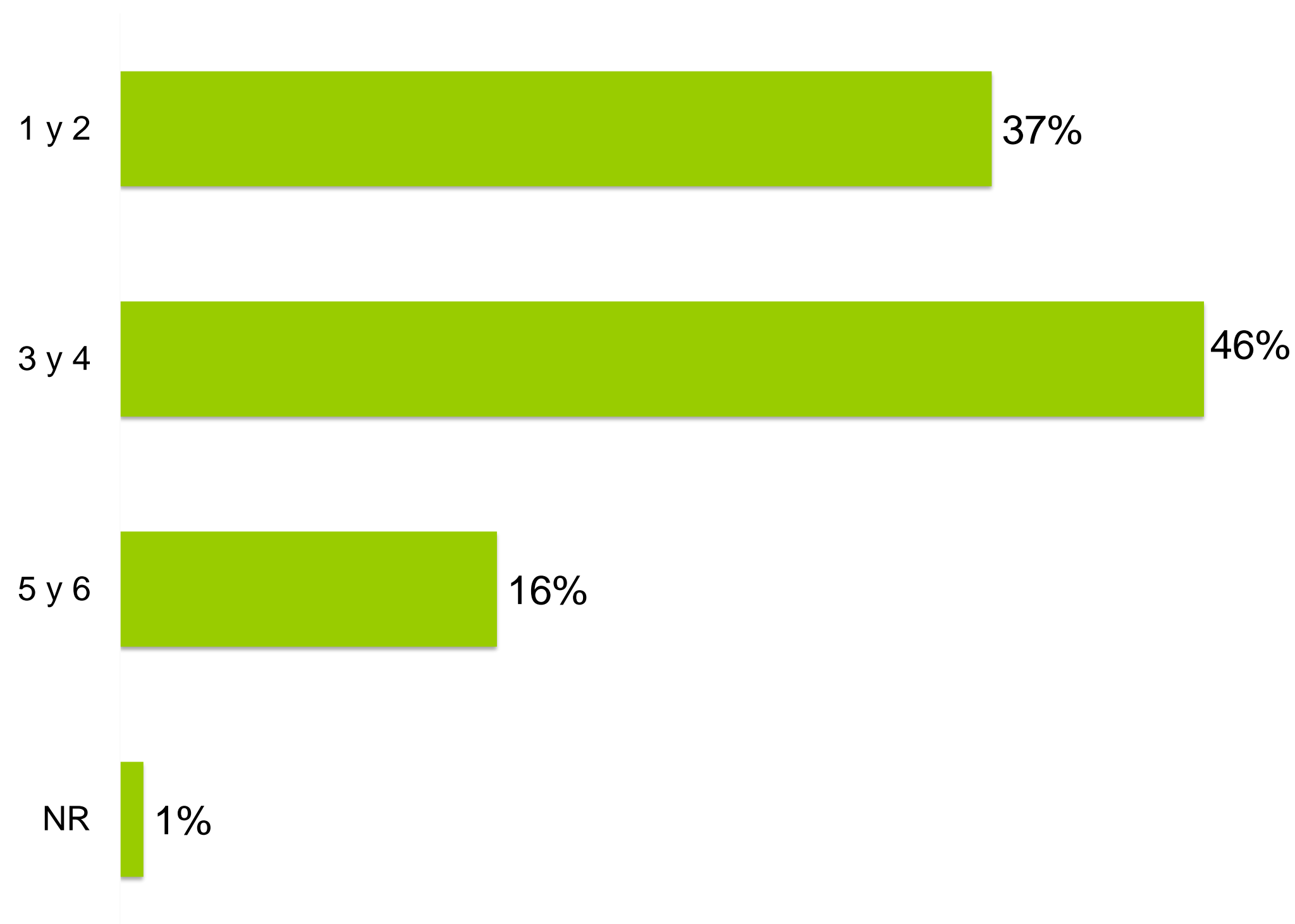
Base: 440 encuestas



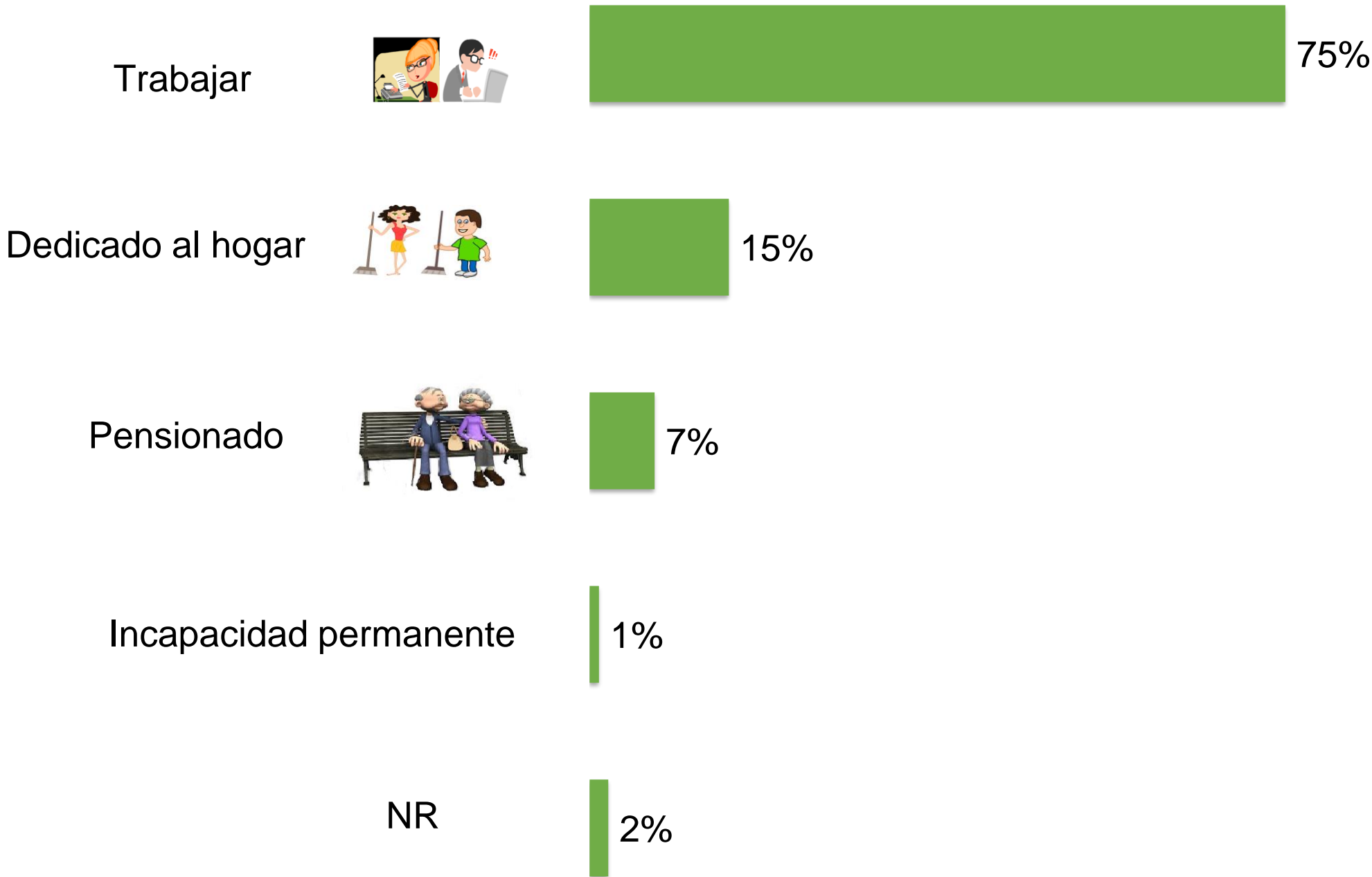
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Estrato socioeconómico



### Ocupación

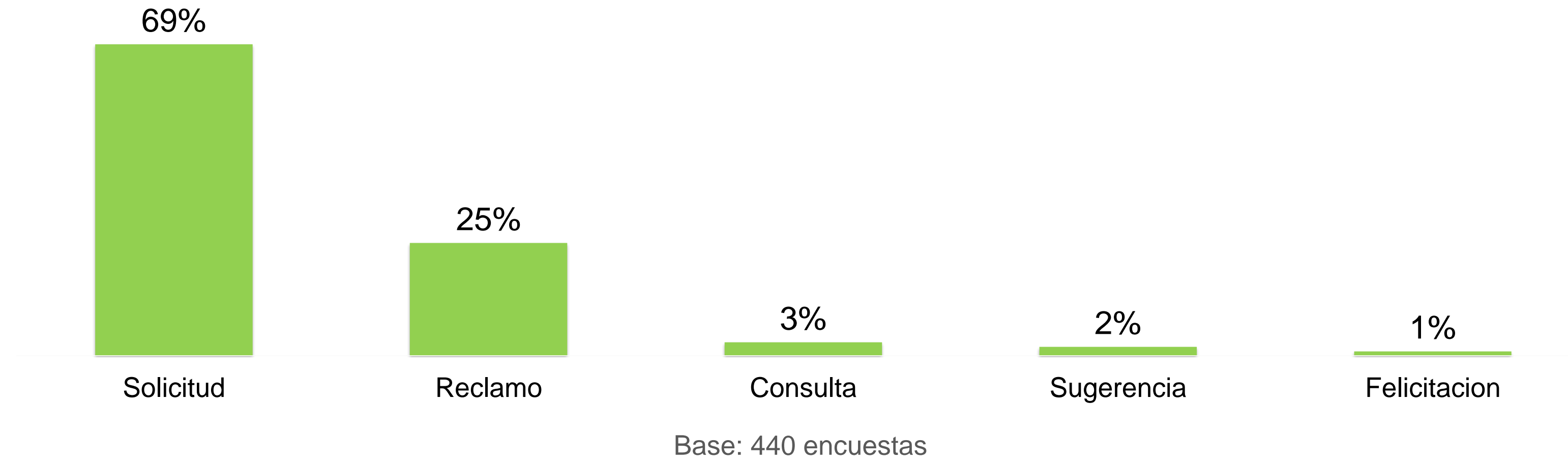


Base: 440 encuestas

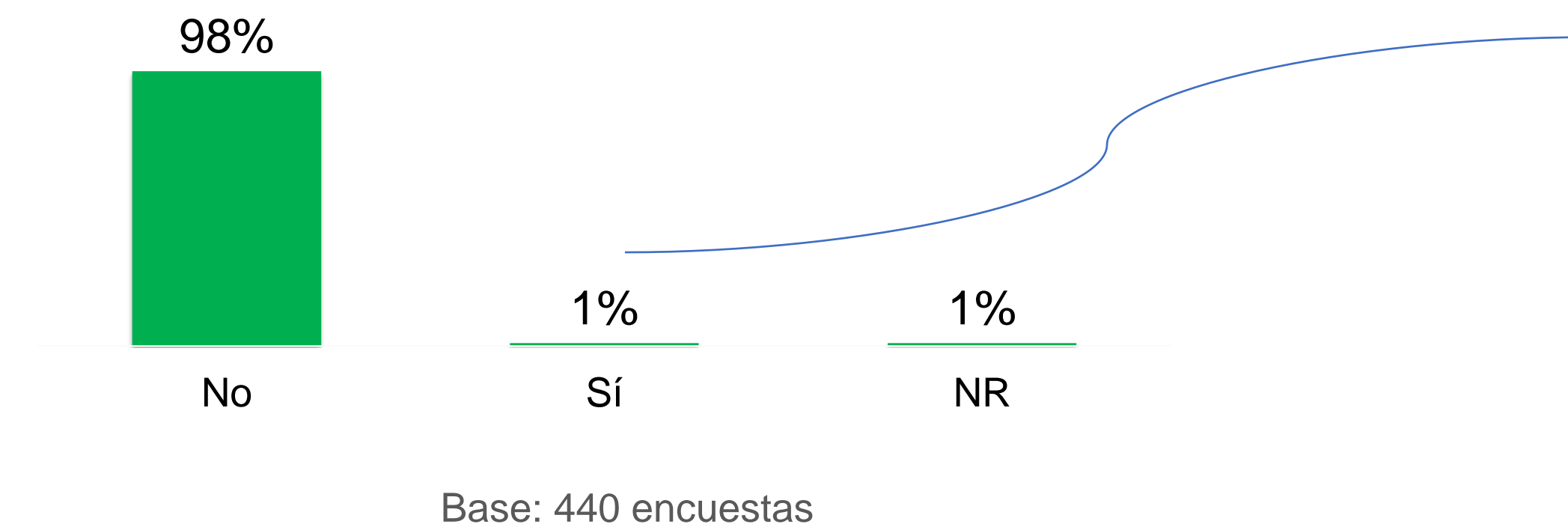
# 1

## CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

### Tipo de requerimiento



### ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



### ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	2
Cognitiva	3

Base: 5 encuestas

---

# INSTALACIONES FÍSICAS

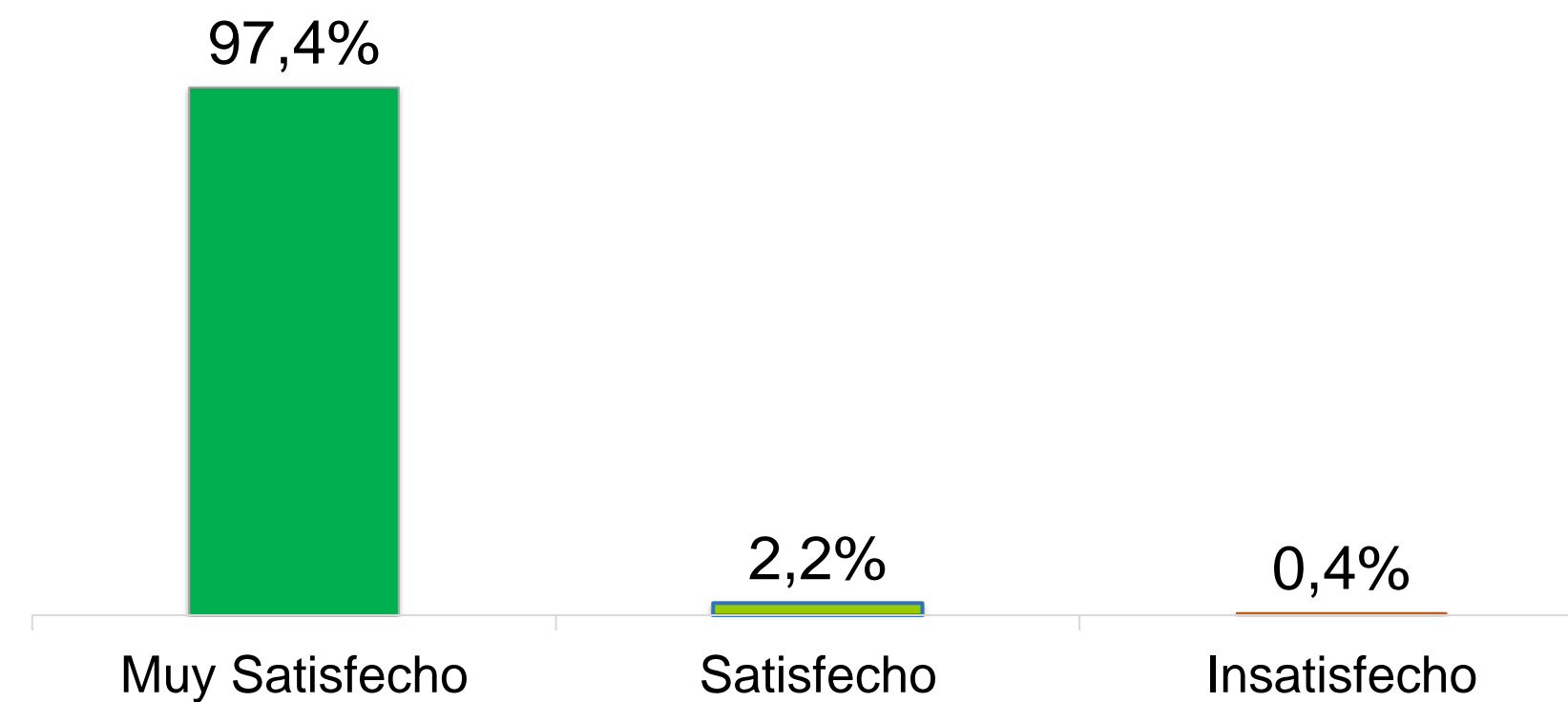
---

# 2

## INSTALACIONES FÍSICAS

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

\* Satisfacción General



Base: 226 encuestas

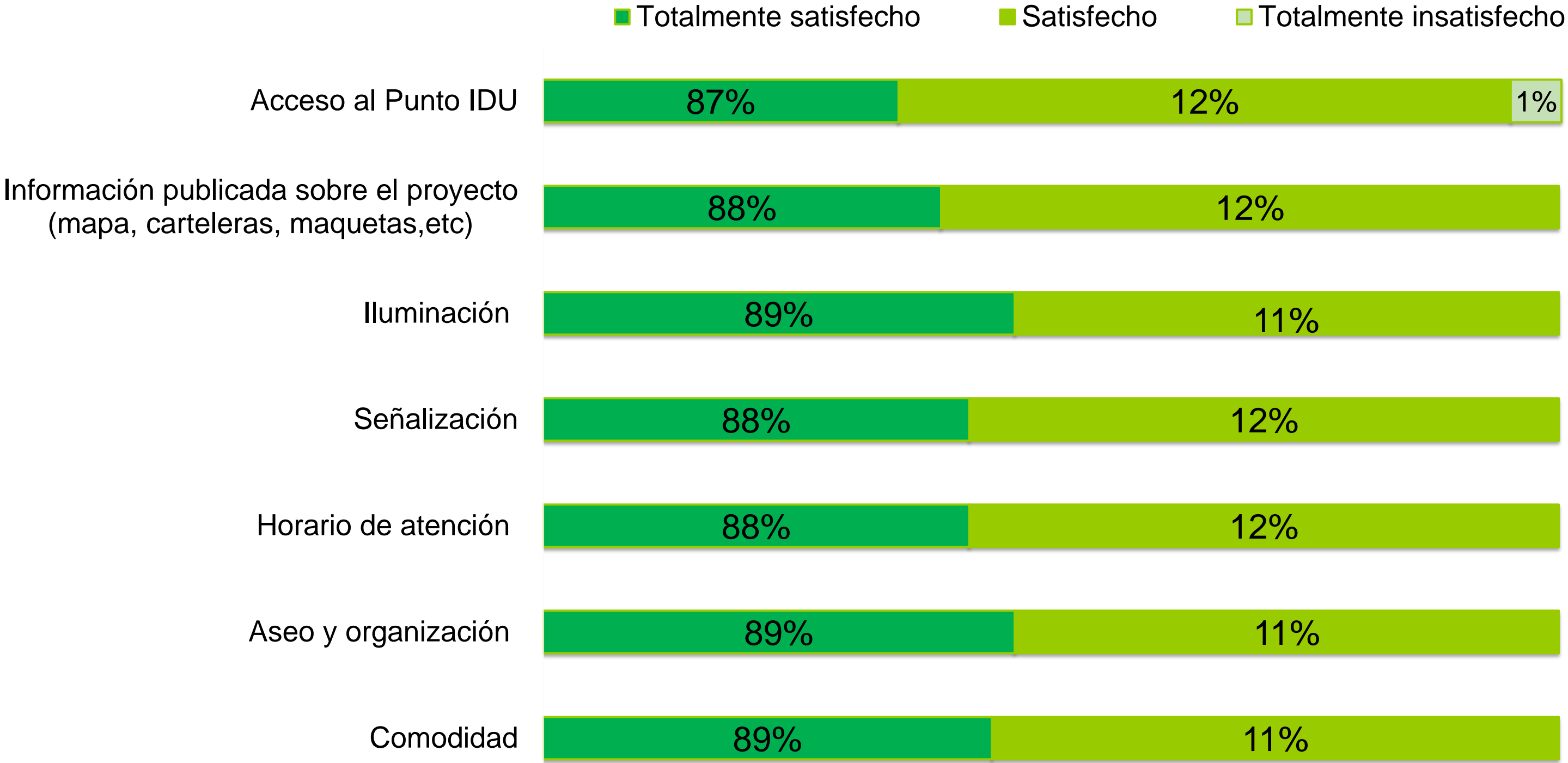
\* Aplica solo para los canales Presencial y Escrito.



# 2

## INSTALACIONES FÍSICAS

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



Base: 224 encuestas

---

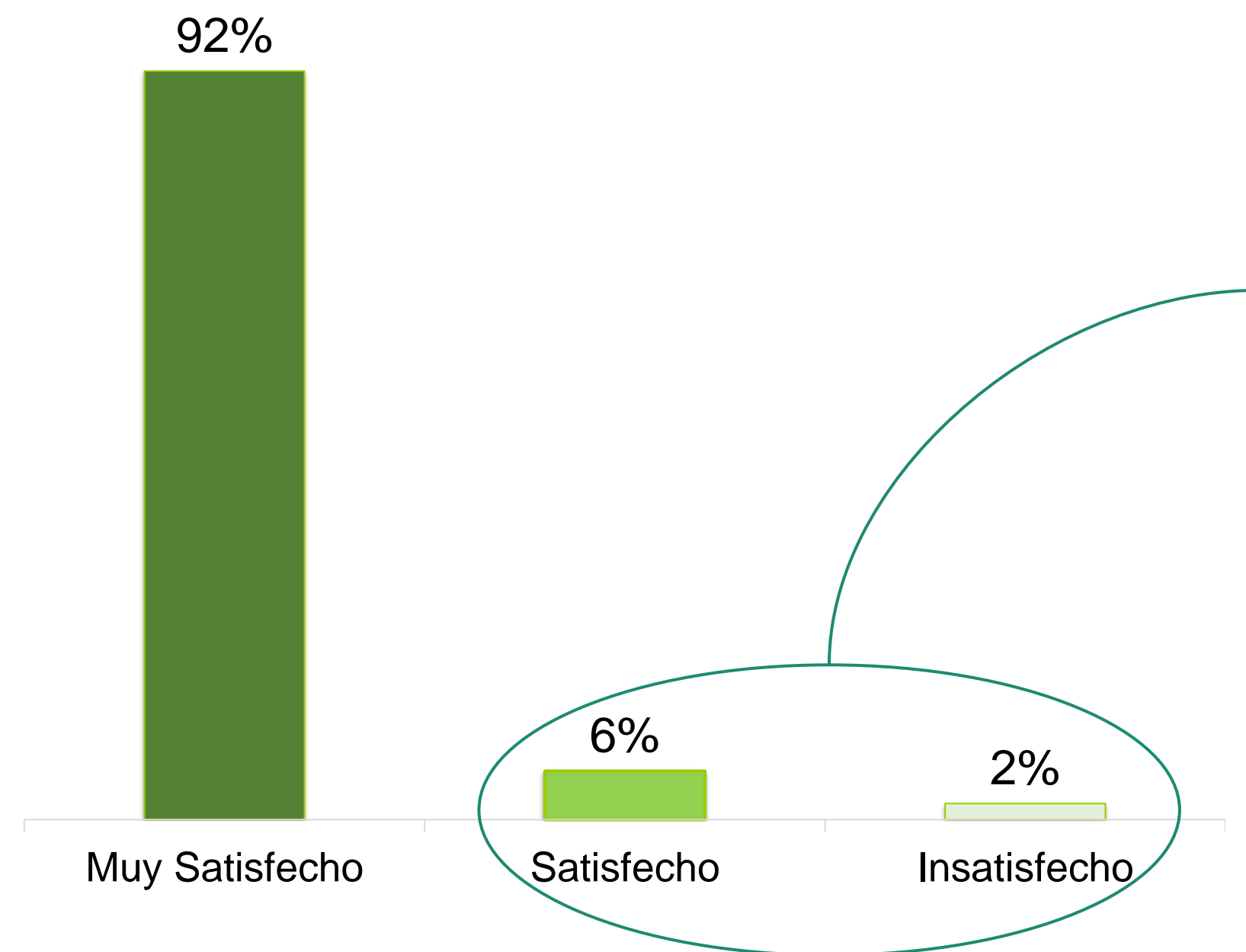
# SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

---

A nivel general

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

- Satisfacción General



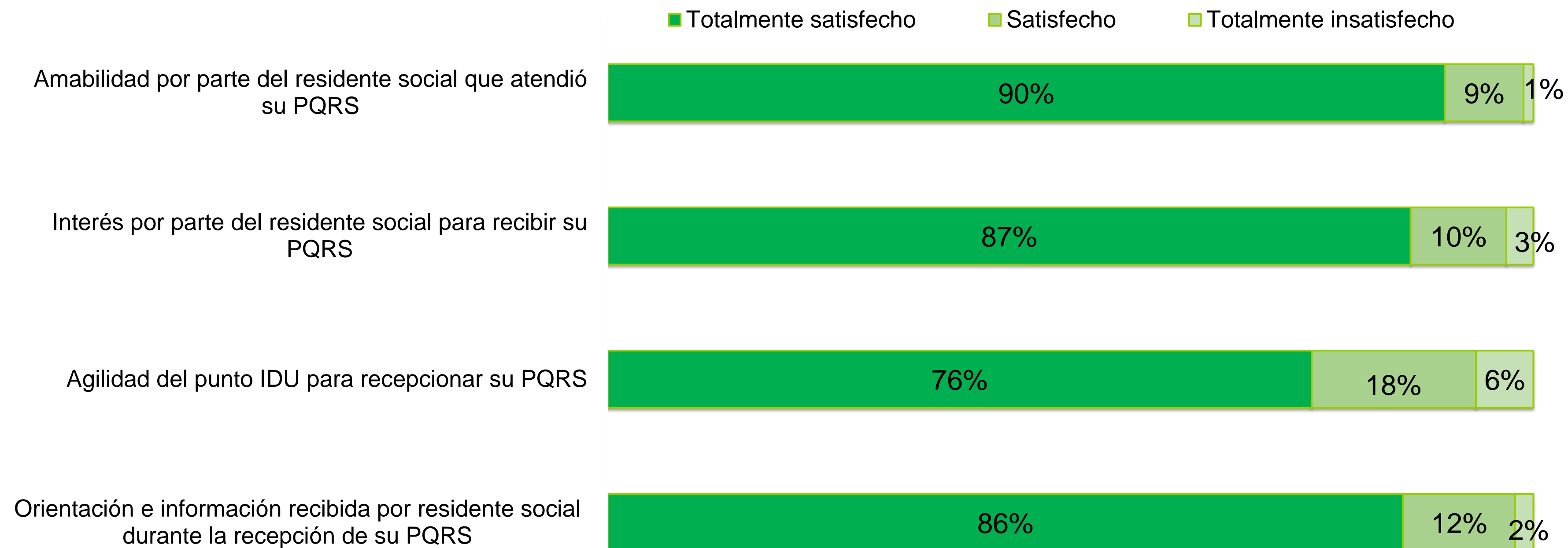
Base: 395 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Bajo interés por parte de los funcionarios que atendieron la solicitud.	2
El trato recibido es poco cordial.	2
Evaden la responsabilidad y no dan solución ni respuesta.	14
Mejorar la atención al ciudadano y solucionar los requerimientos.	2
Mejorar la rapidez de la atención.	6
No se tiene en cuenta a la comunidad.	1
No son claros en sus respuestas.	1

Base: 28 menciones

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



Base: 395 encuestas



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





---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

---

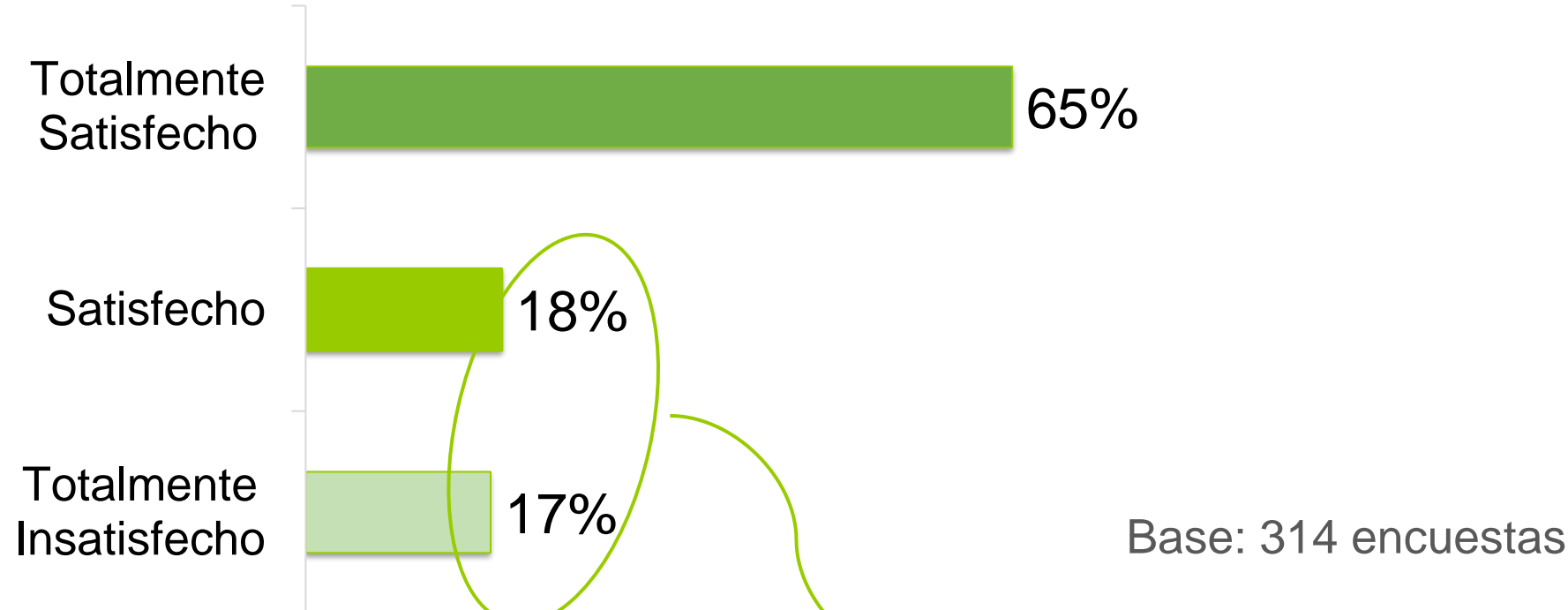
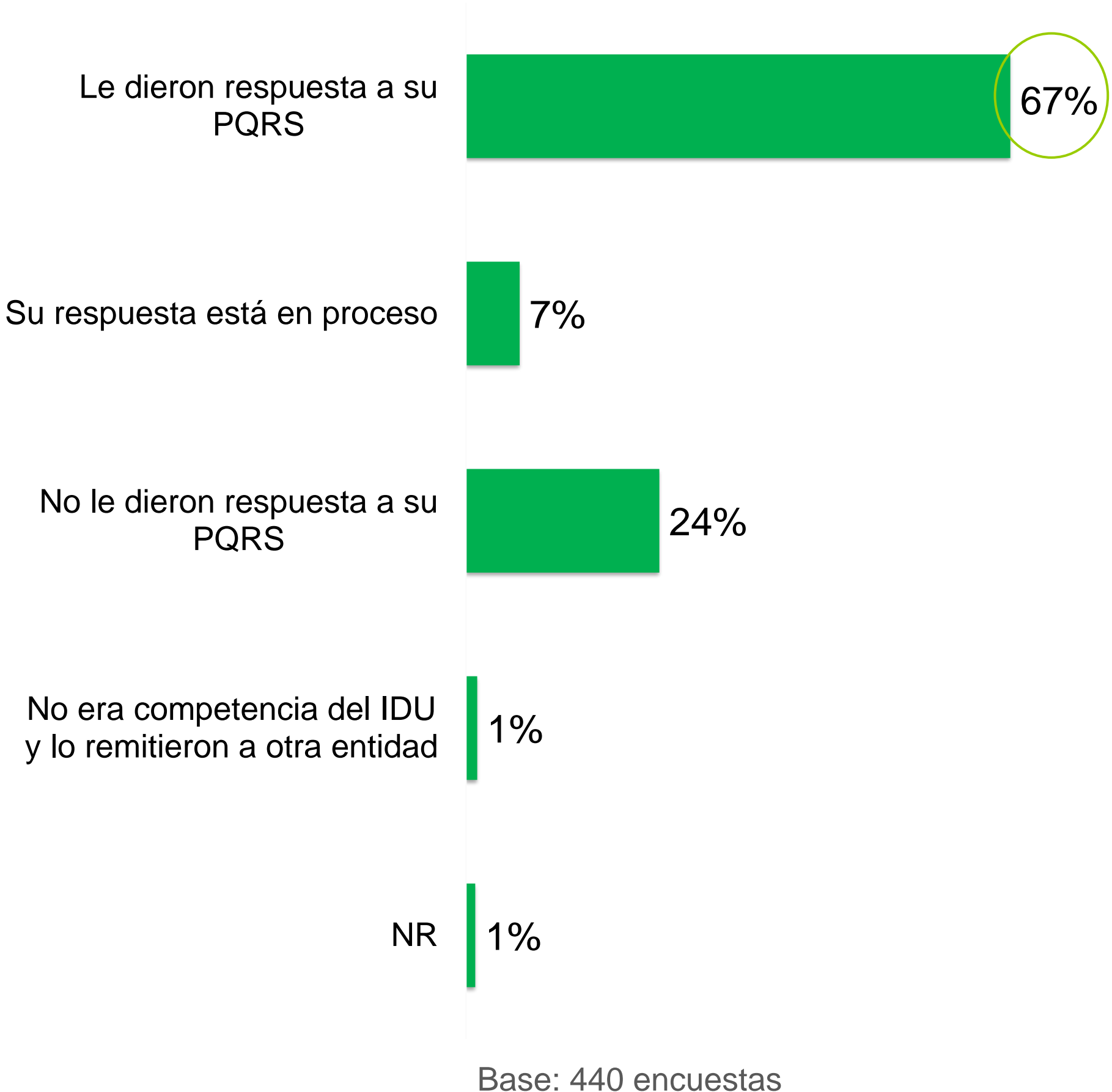
# 4

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD



¿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?



Respuesta	Número de menciones
No dan razón de los atrasos de la obra.	1
No hay un buen plan de manejo de tránsito.	1
Tengo que anexar muchos documentos para solicitar un arreglo.	1
El arreglo efectuado no fue efectivo.	1
No ha sido clara la información.	1
No está conforme con la respuesta.	56
No me dieron una respuesta clara.	7
No dieron solución al requerimiento.	35
No se asume la responsabilidad por las afectaciones del inmueble.	1
Muy demorado la respuesta.	1
Las obras están muy demoradas.	1
No realizan la limpieza del punto de los escombros.	1
Falta seguir cumpliendo con los requerimientos.	3
Se notó poco interés por parte de la entidad para resolver las solicitudes.	1
Para las personas que no manejan bien internet es muy complicado ver la respuesta.	1
No se tiene en cuenta la comunidad para nada.	1

Base: 113 menciones



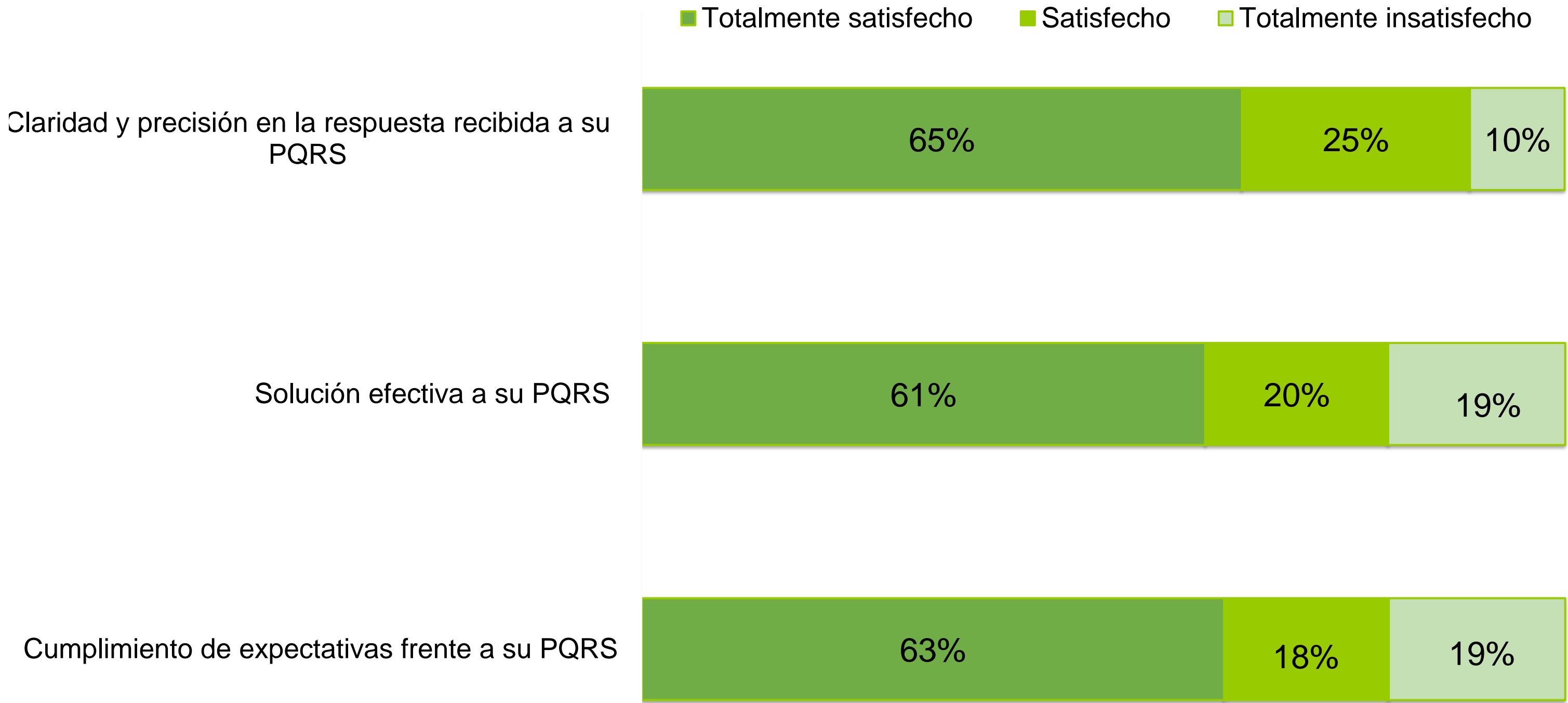
# 4

## 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: 314 encuestas

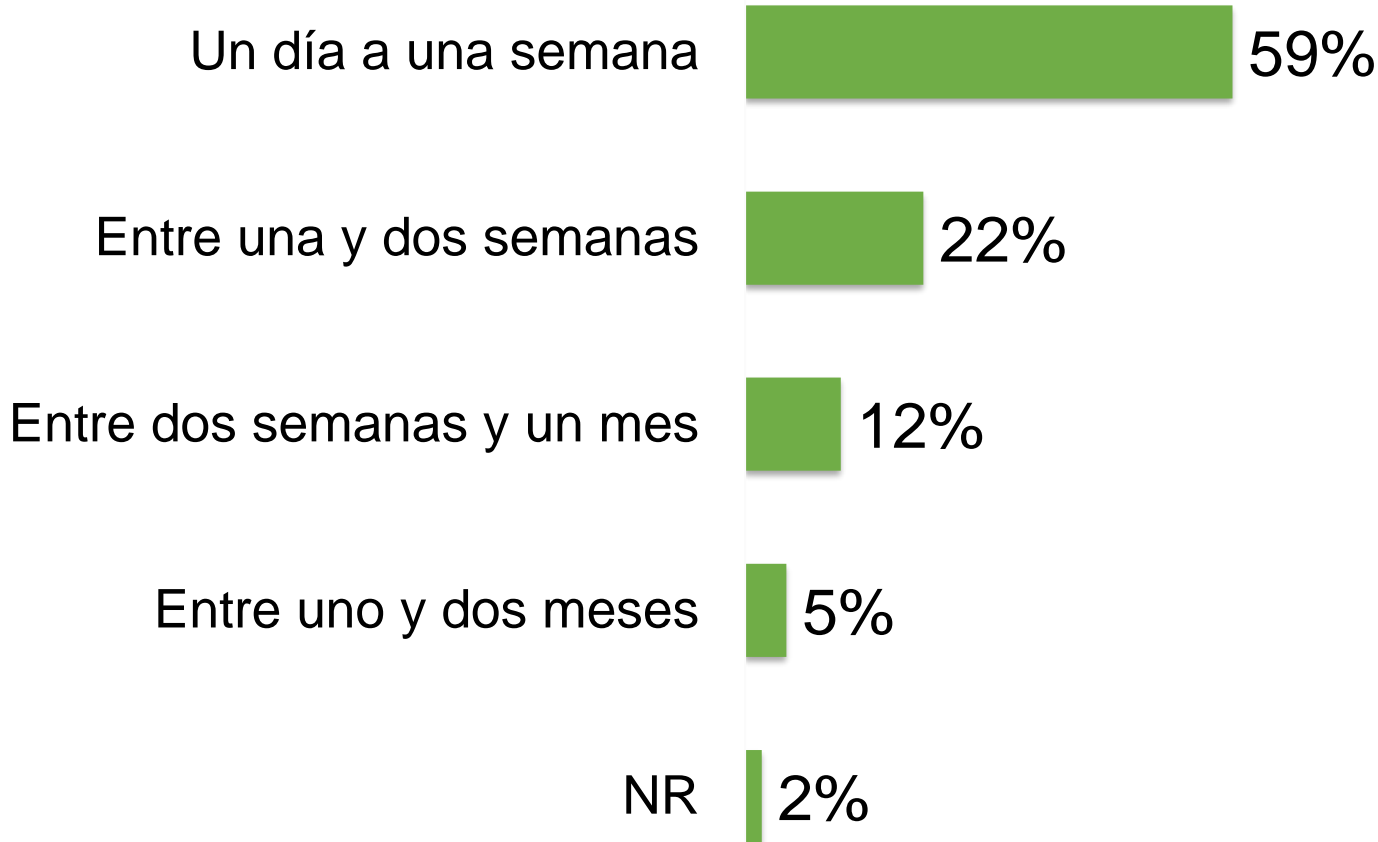


# 4

## SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

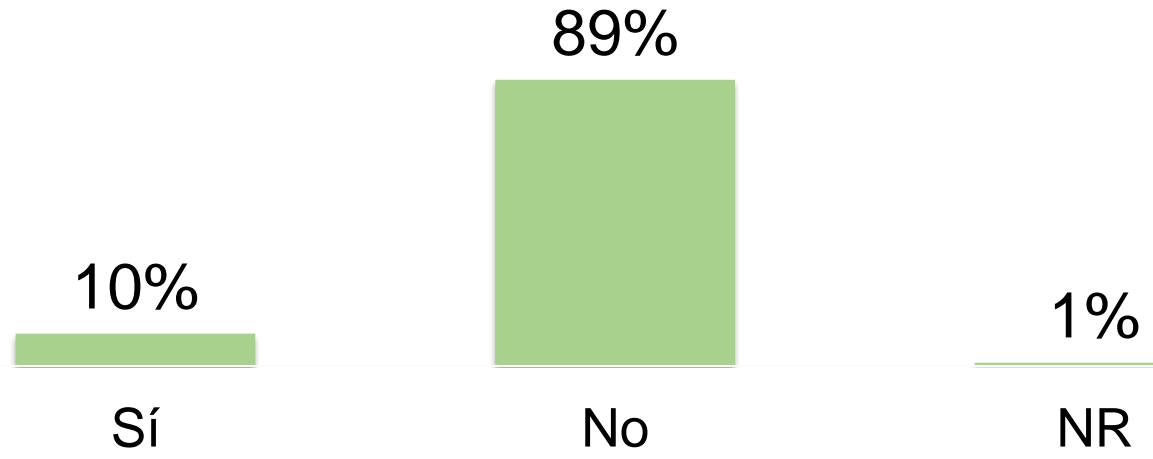


¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 440 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 440 encuestas



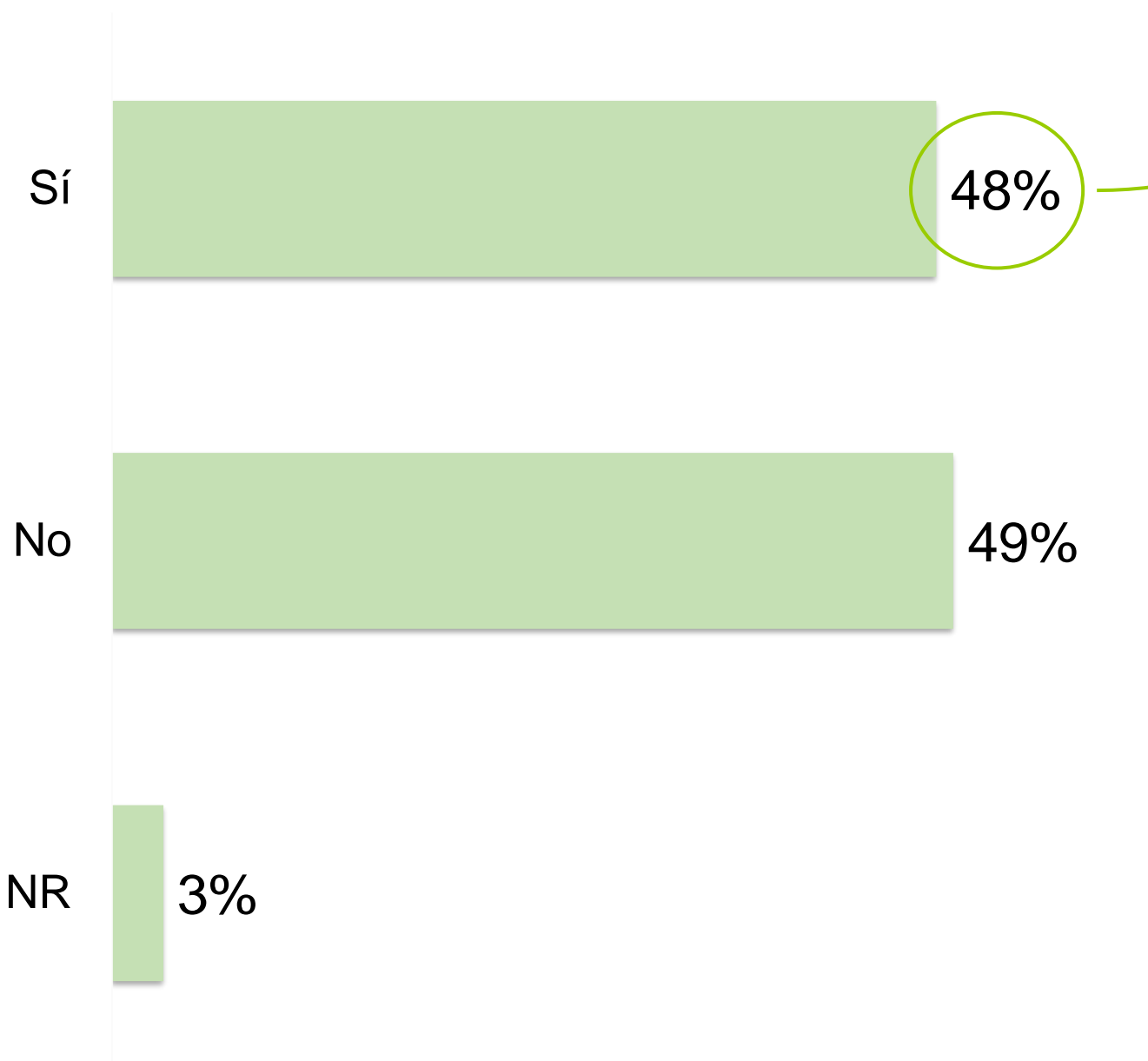
---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

---

# SATISFACCIÓN FRENTE A LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 440 encuestas

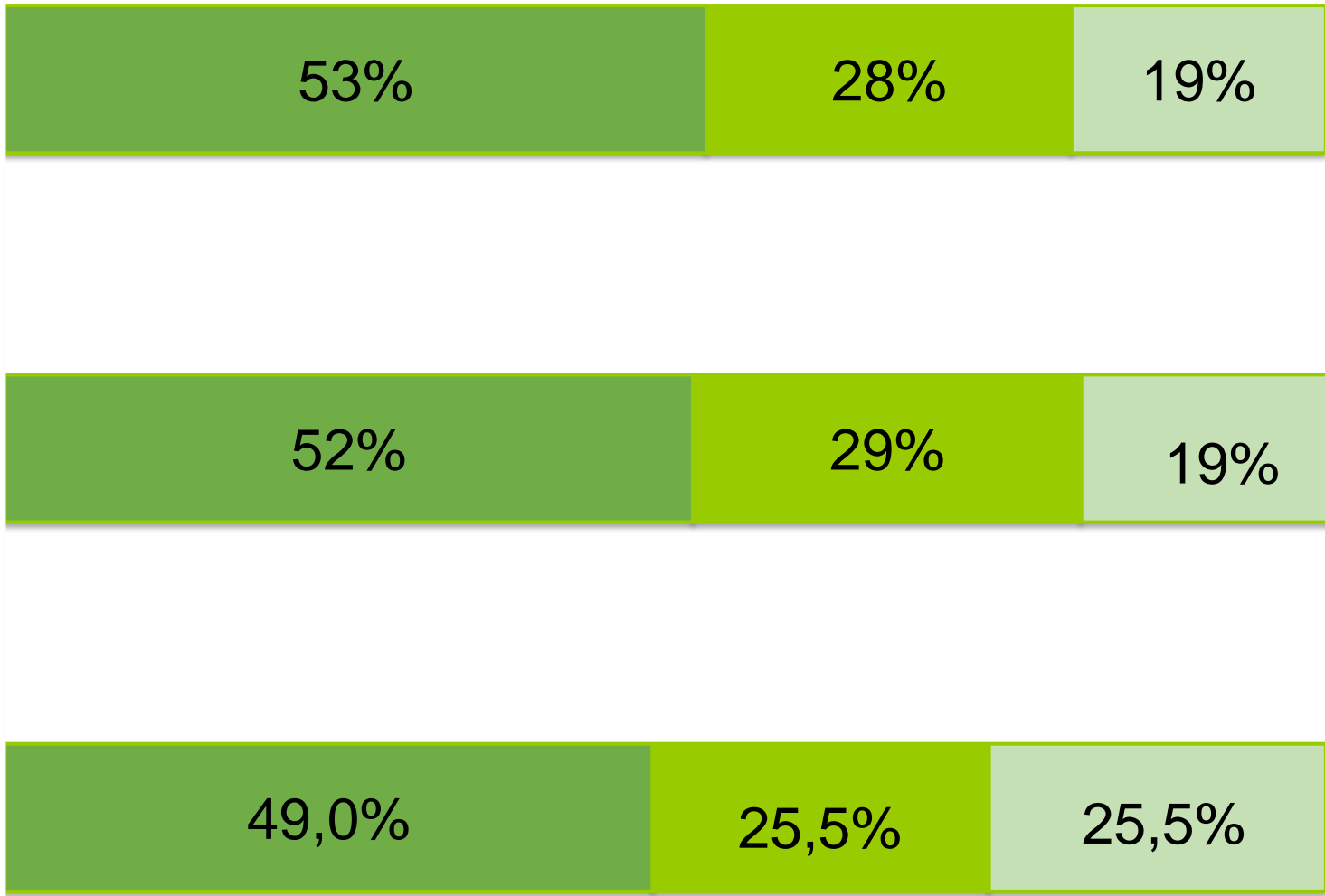
La información brindada sobre el proyecto fue clara

¿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: 239 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%

20%



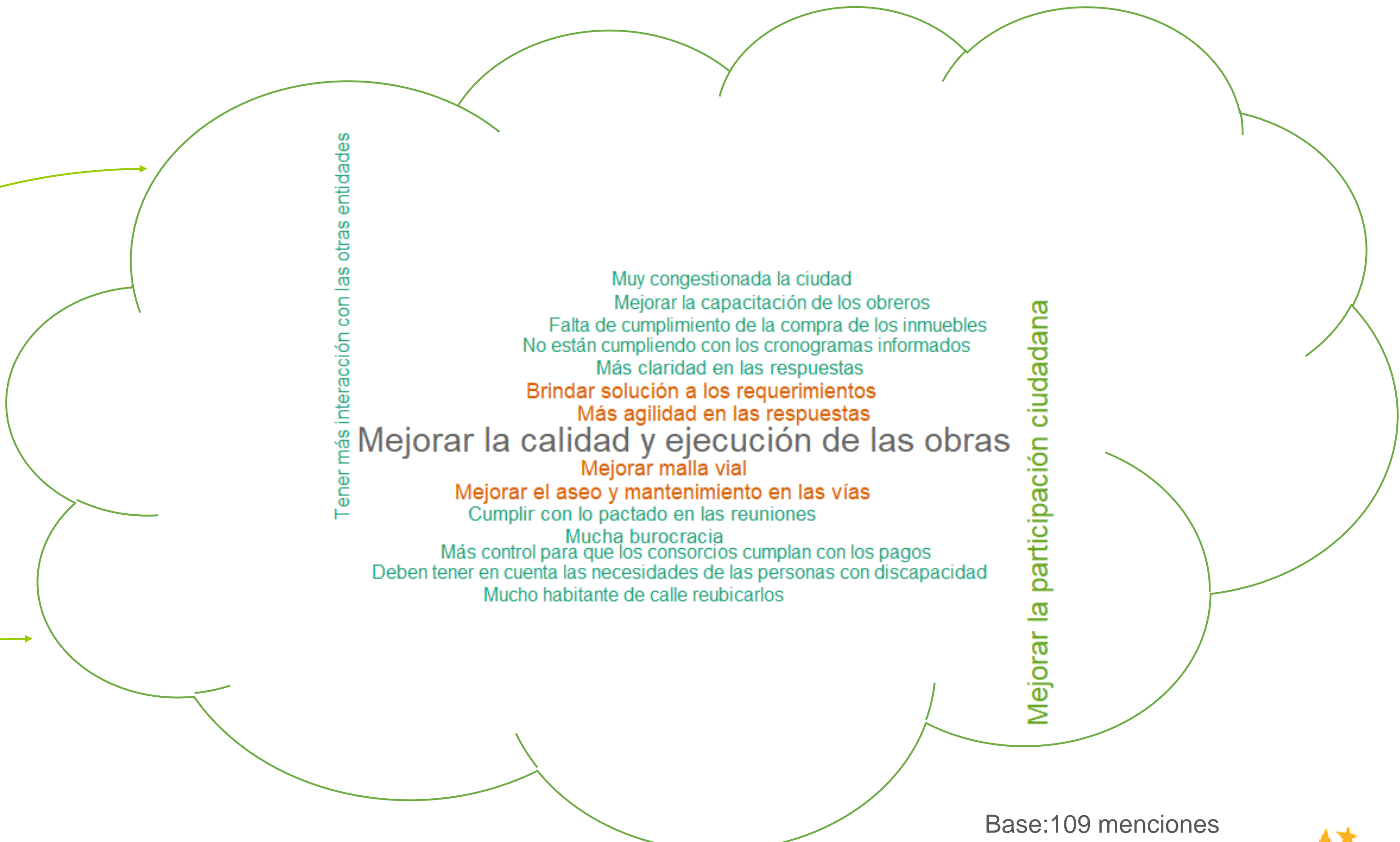
Favorable

6%



Totalmente Desfavorable

Base: 435 encuestas



Base: 109 menciones



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

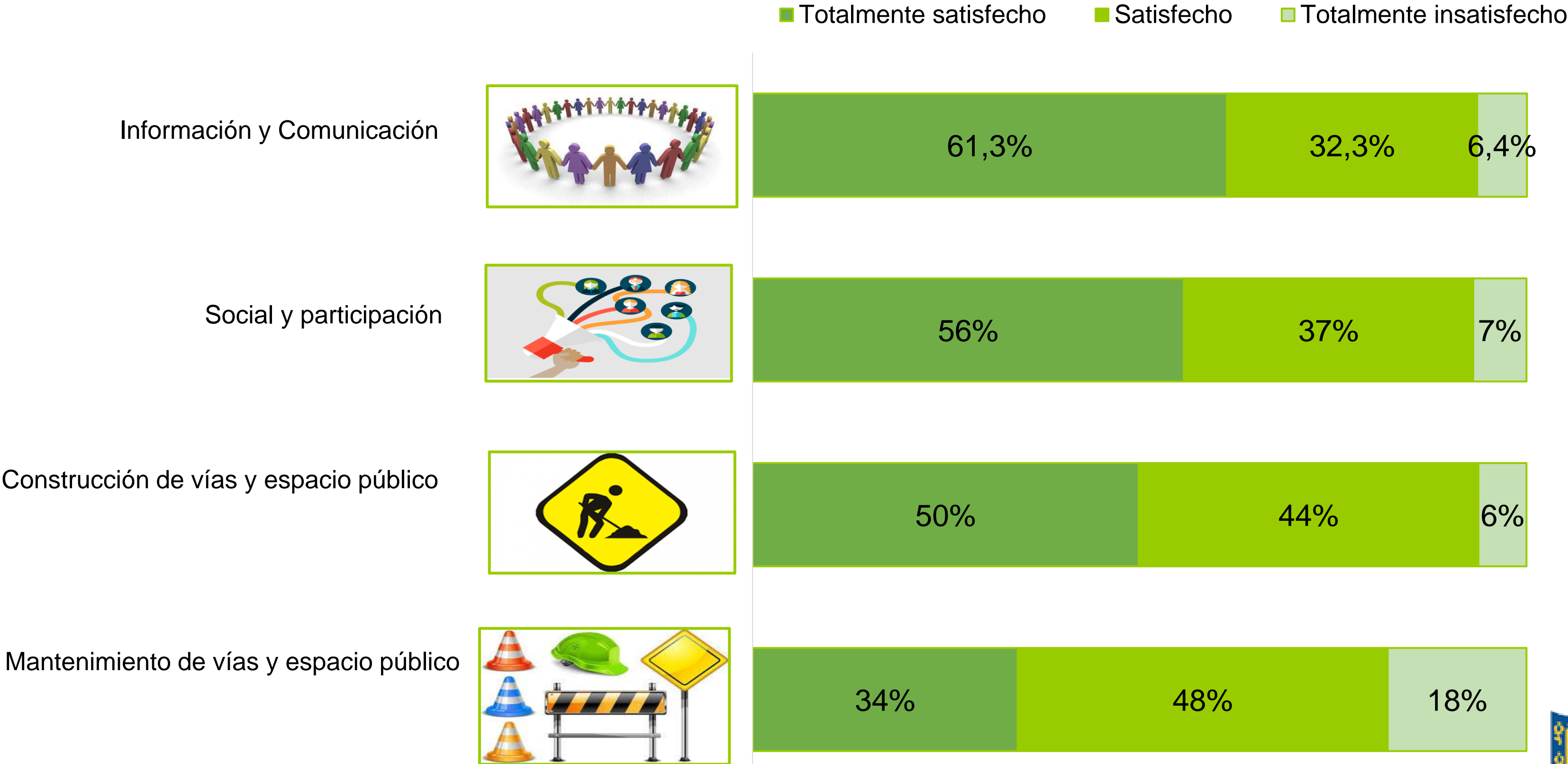




# 6

## IMAGEN IDU

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



Base: 435 encuestas

---

# SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

---

## SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

### Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy amables y rápidos atendiendo la solicitud  
 Excelente entidad  
 El medio telefónico me parece excelente  
 Excelente atención, gracias  
 Bien el trámite  
 Buena atención recibida  
 Me atendieron personas muy amables  
 Fueron muy claros con la respuesta y rápidos  
 Personas muy atentas y profesionales las que me atendieron

Total: 14 menciones

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Seguir socializando los temas ambientales  
 Tengan en cuenta las necesidades de los comerciantes  
 Control de plagas  
 Contratar más personal en obra  
 Mejorar la seguridad en las obras  
 Cumplimiento con las obras  
 Mejorar el mantenimiento de la malla vial  
 Mejorar la participación ciudadana  
 Más agilidad en las obras  
 Arreglo de la malla vial  
 Ponderar por daños causados por las obras  
 Más información de las obras  
 Mejor planeación en las obras  
 Seguimiento de los contratistas de la obra  
 Brindar solución a la congestión vehicular  
 Reducir las jornadas de trabajo ya que no dejan dormir en las noches  
 Mantenimiento de las ciclo rutas y las alamedas  
 Cumplan con los pagos de casas compradas por el IDU

Total: 173 menciones

## SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

### Sugerencias con respecto al trámite

Que los funcionarios tengan la información sobre los proyectos

La atención debe ser más personalizada

Dar respuestas claras

Agilizar las respuestas

No han dado respuesta

Enviar respuesta al correo electrónico

Total: 46 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	226	220	97,35%	88,5%
III MÓDULO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO EN EL PUNTO IDU	395	364	92,2%	84,8%
IV. RESPUESTA OTORGADA	314	205	65,29%	63,0%
V. MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL PROYECTO	239	127		51,4%
			94,75%	79,5%
<b>Indicador de satisfacción:</b>			<b>87,12%</b>	



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.