

Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónico y Virtual.

Primer Trimestre 2023



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:** 1.404 ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) del año 2023.
- **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:** 648 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 63 canal presencial, 47 canal telefónico y 538 canal virtual.
- **Tipo de encuesta:** Encuesta telefónica con formulario estructurado.
- **Período de recolección:** Enero, Febrero y Marzo del 2023.



CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

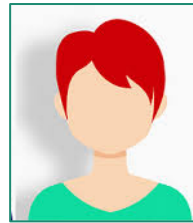
—



Sexo



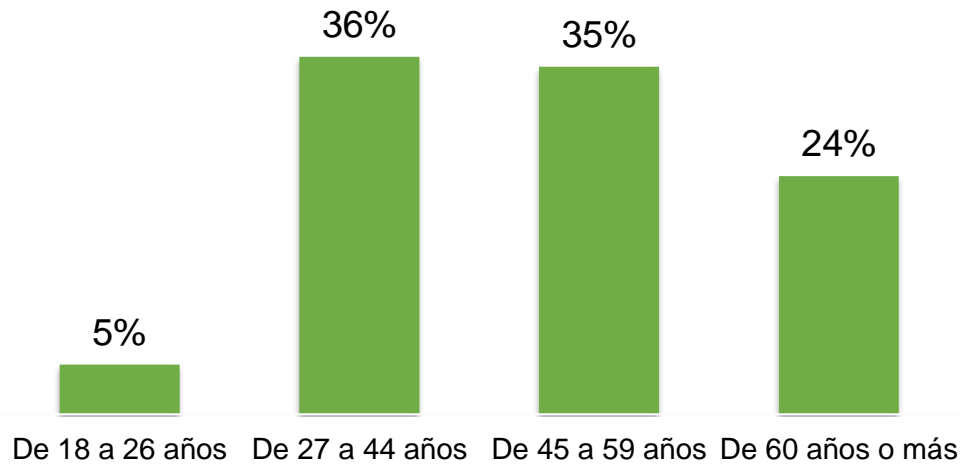
54%



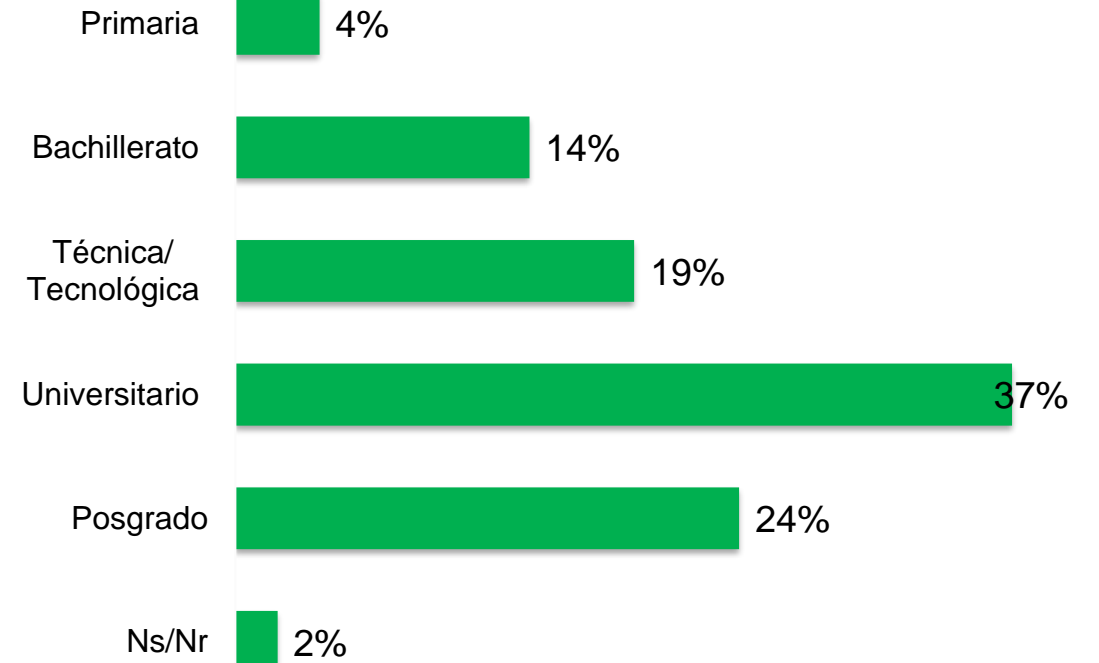
44%

Ns/Nr: 2%

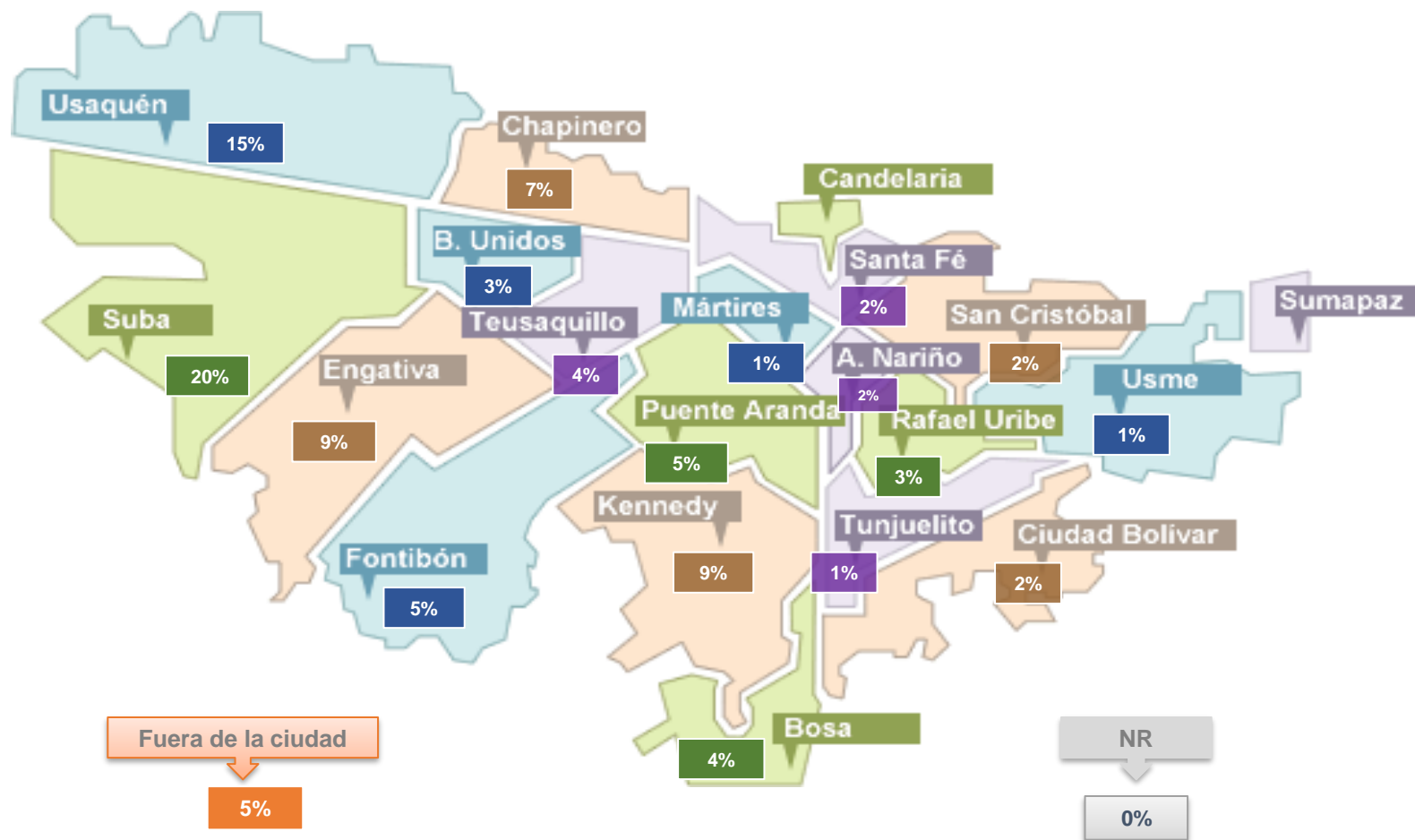
Edad



Nivel educativo

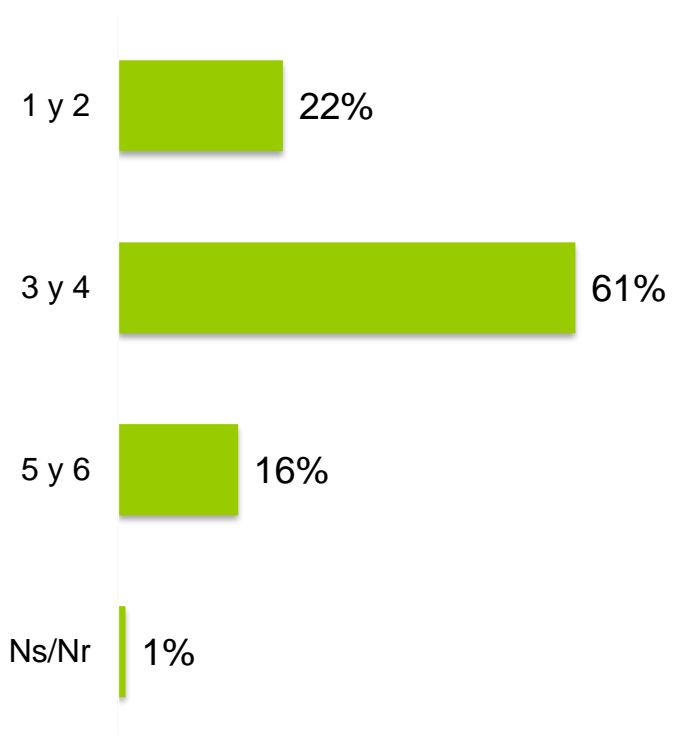


¿En qué localidad vive?

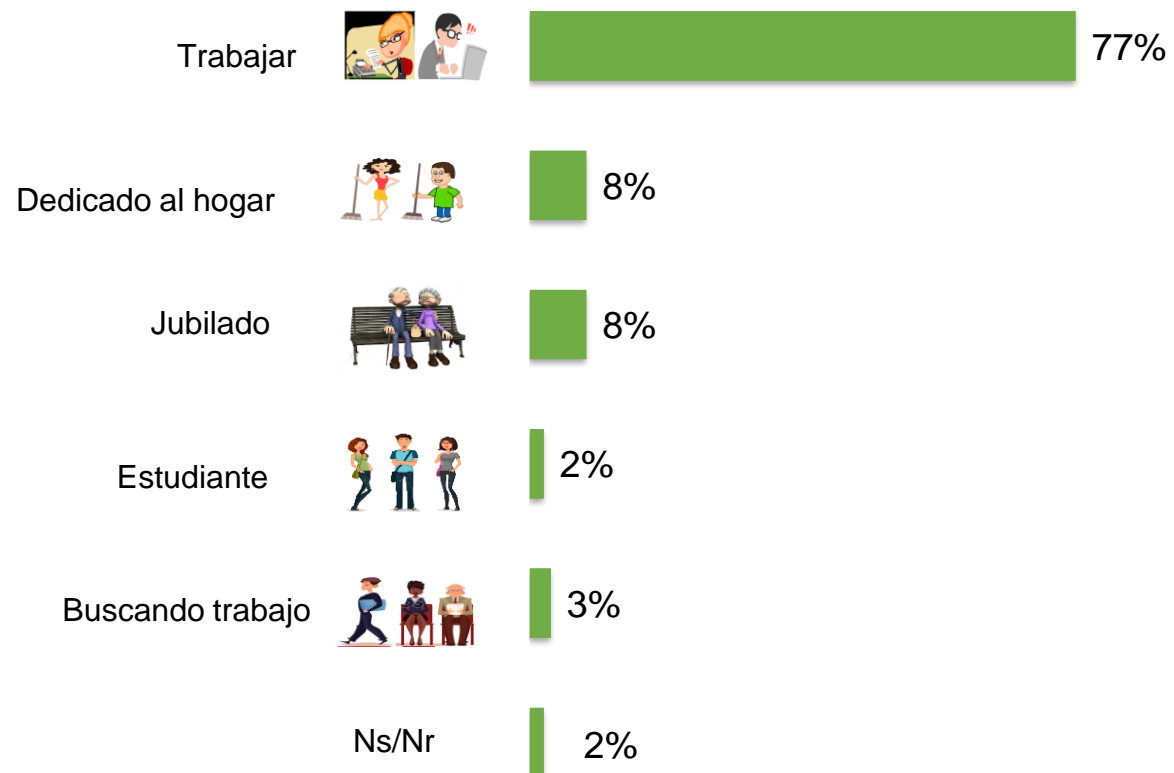


Base: 648 encuestas

Estrato socioeconómico

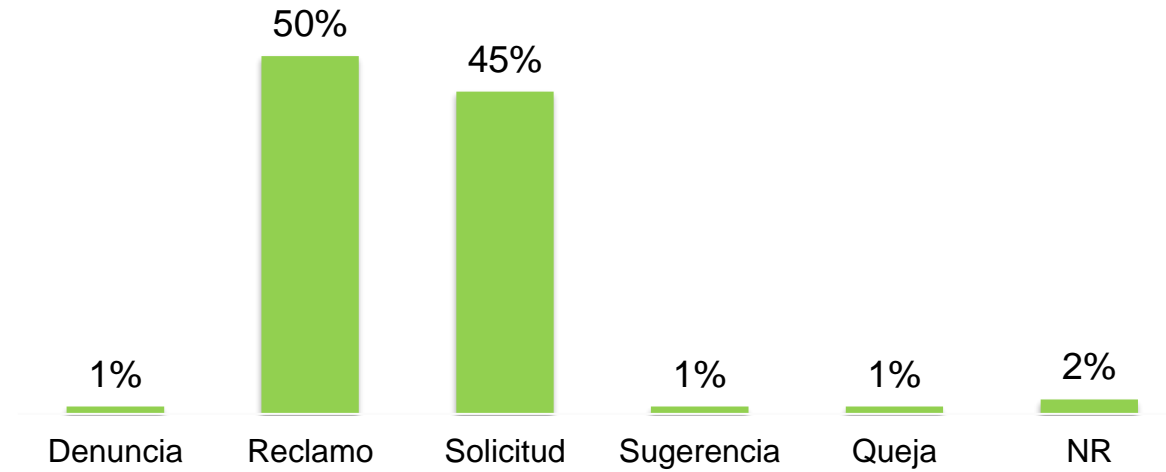


Ocupación

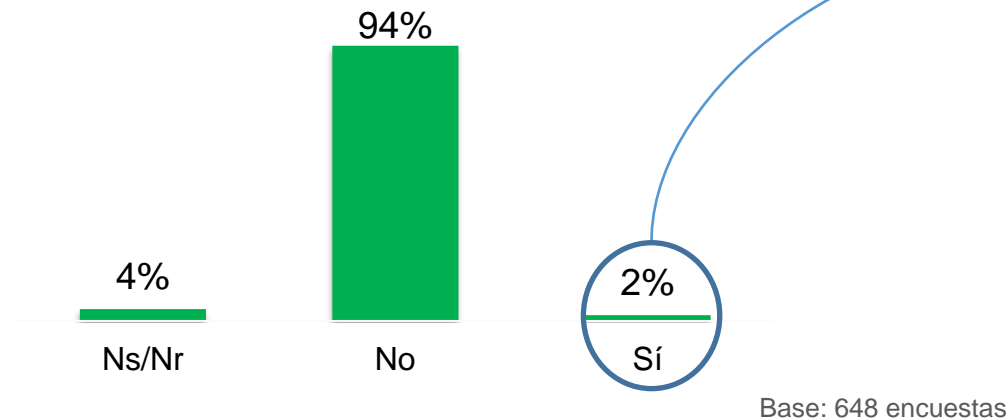


Base: 648 encuestas

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Cognitiva	1
Motriz	9
visual	2

Base: 15 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

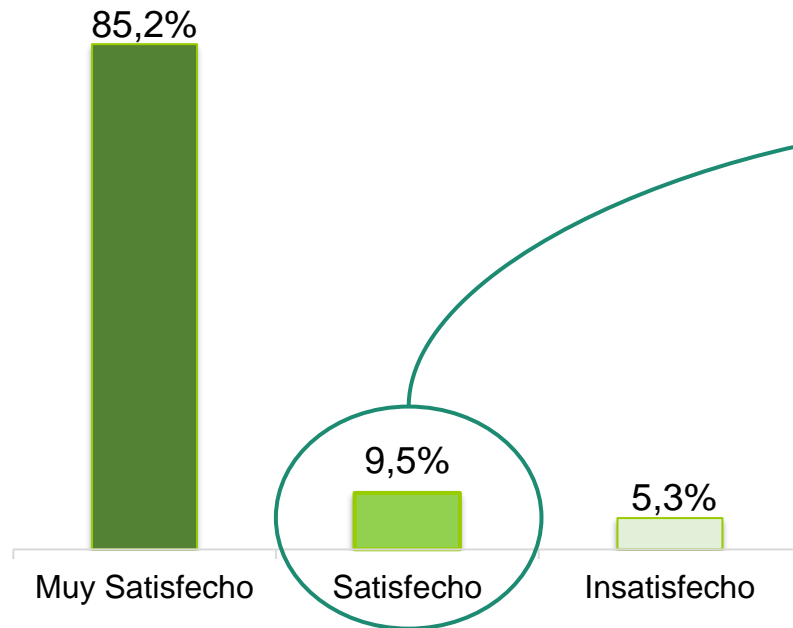
—



A nivel general

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

- Satisfacción General



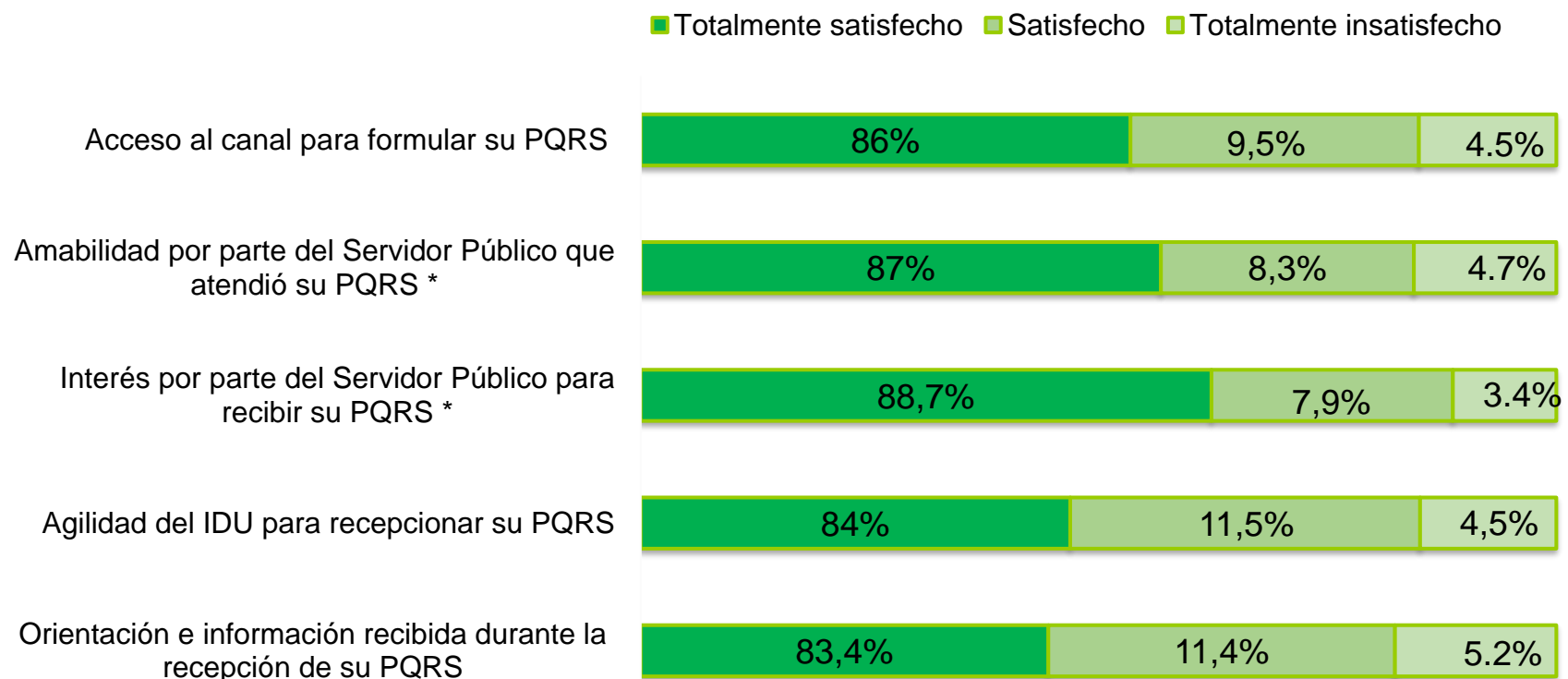
Base: 644 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
<i>Dar mejor respuesta</i>	16
<i>Más amabilidad</i>	8
<i>Difícil la plataforma</i>	10
<i>No dan información</i>	7
<i>No se dio una respuesta concreta</i>	9
<i>No fue una respuesta clara</i>	11
<i>La respuesta fue demorada</i>	13
<i>No respondieron a tiempo</i>	10
Total menciones:	84

Base: 163 encuestas

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

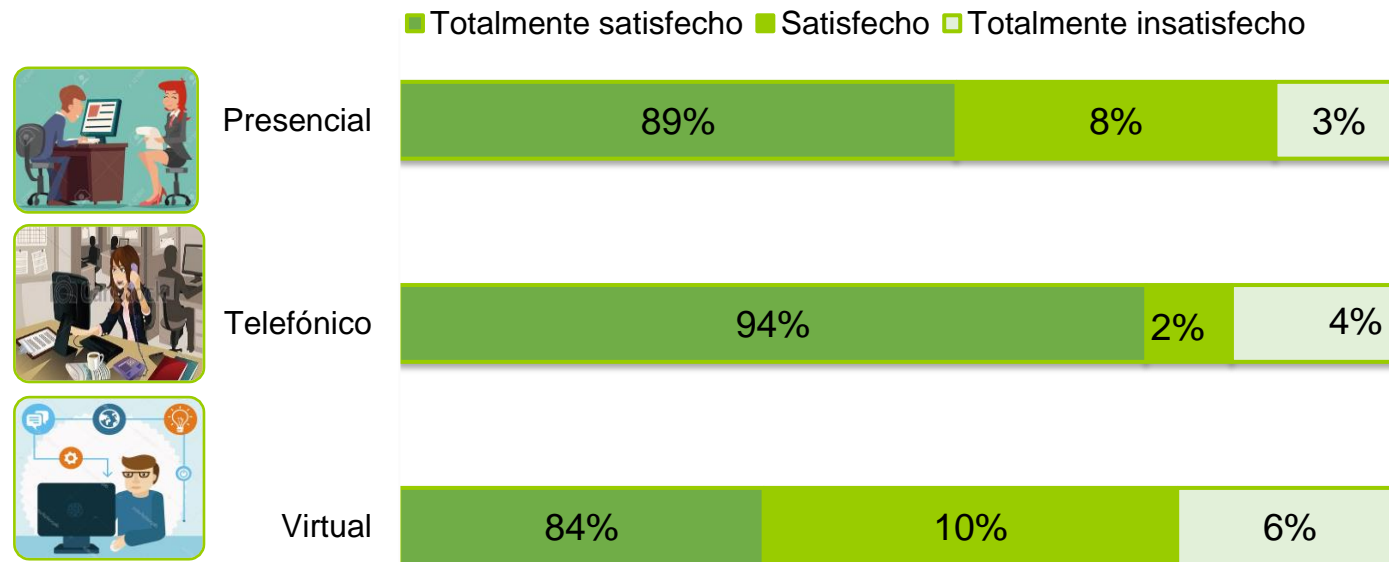


Base: 644 encuestas

A nivel general

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

- Satisfacción General por canal de atención

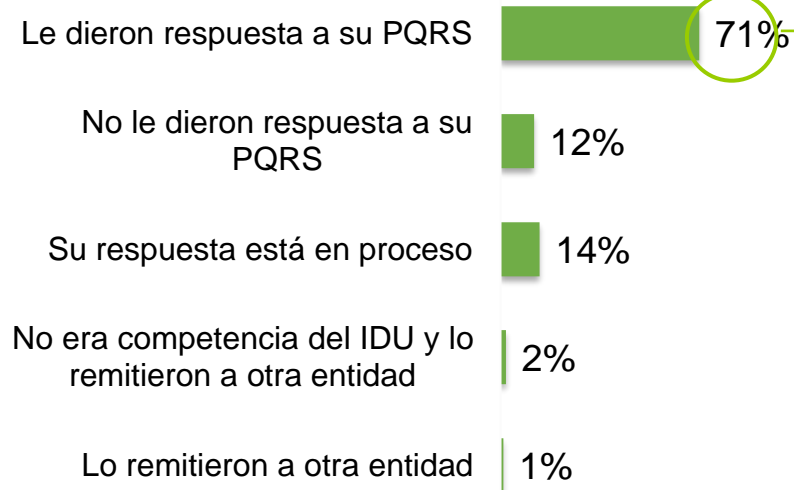


Base: 644 encuestas

SATISFACCIÓN FRENTE A LA RESPUESTA ENTREGADA POR LA ENTIDAD

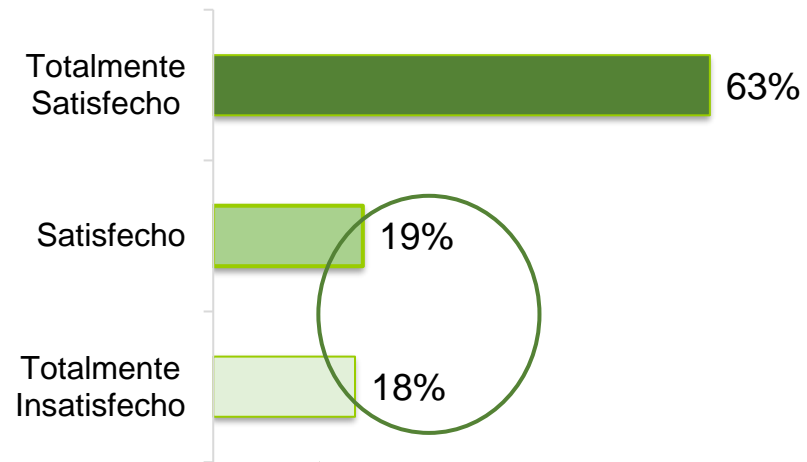


¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 626 encuestas

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



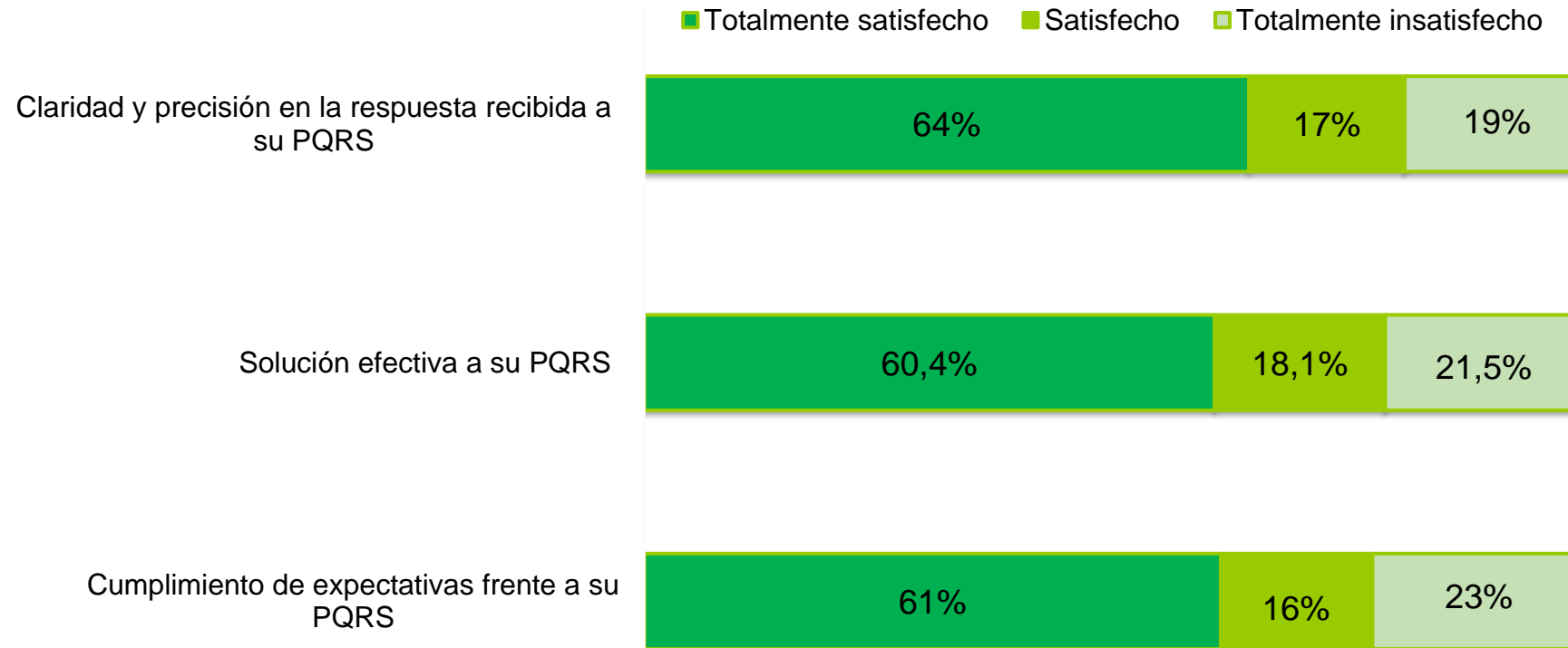
Base: 449 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

Razón	N-Menciones
La respuesta fue demorada	37
Muy técnica la respuesta	25
No dieron solución real	40
No respuesta satisfactoria	18
Ha sido inoportuna	14
No dan solución	29
Total menciones:	163

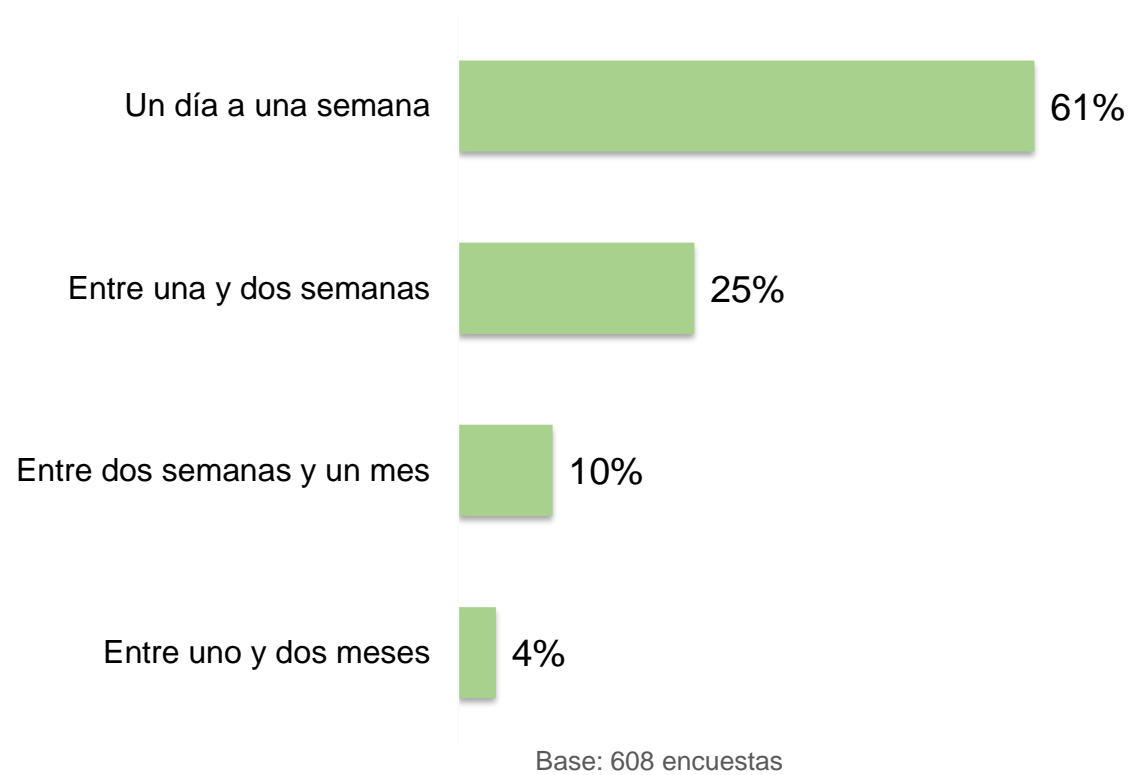
Base: 163 encuestas

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



Base: 449 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

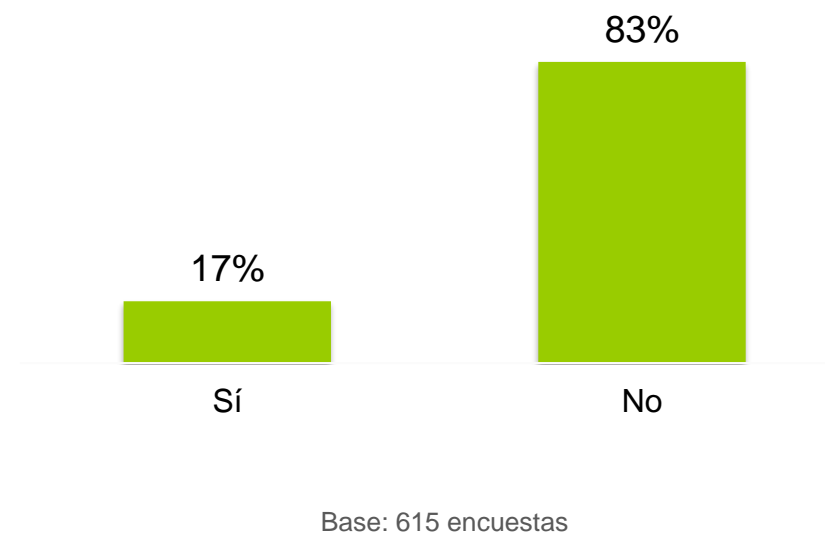
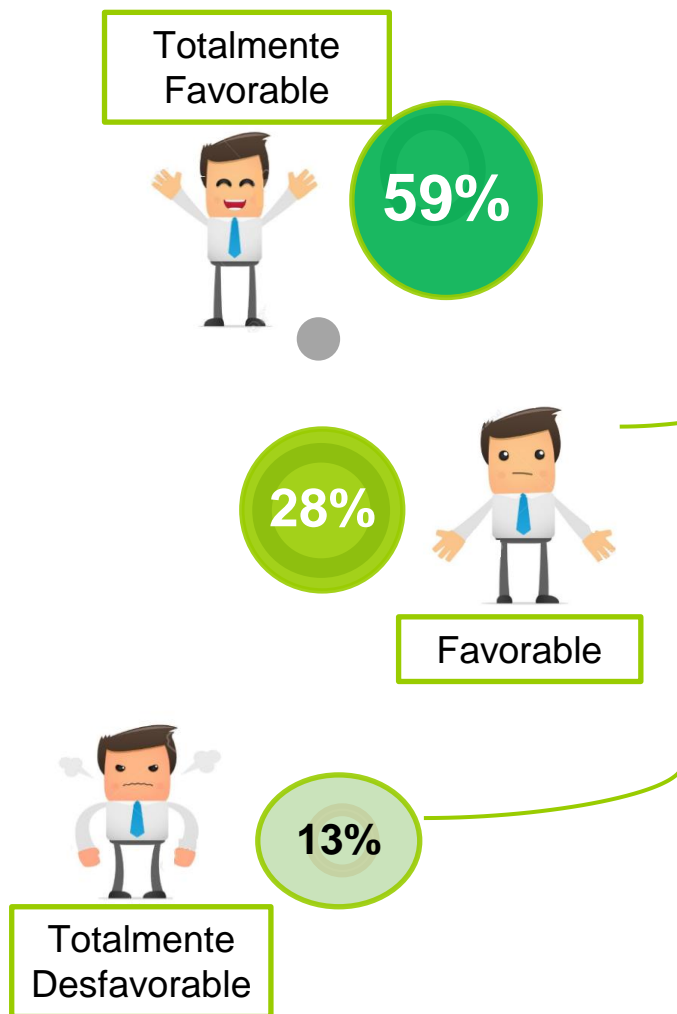


IMAGEN DEL IDU

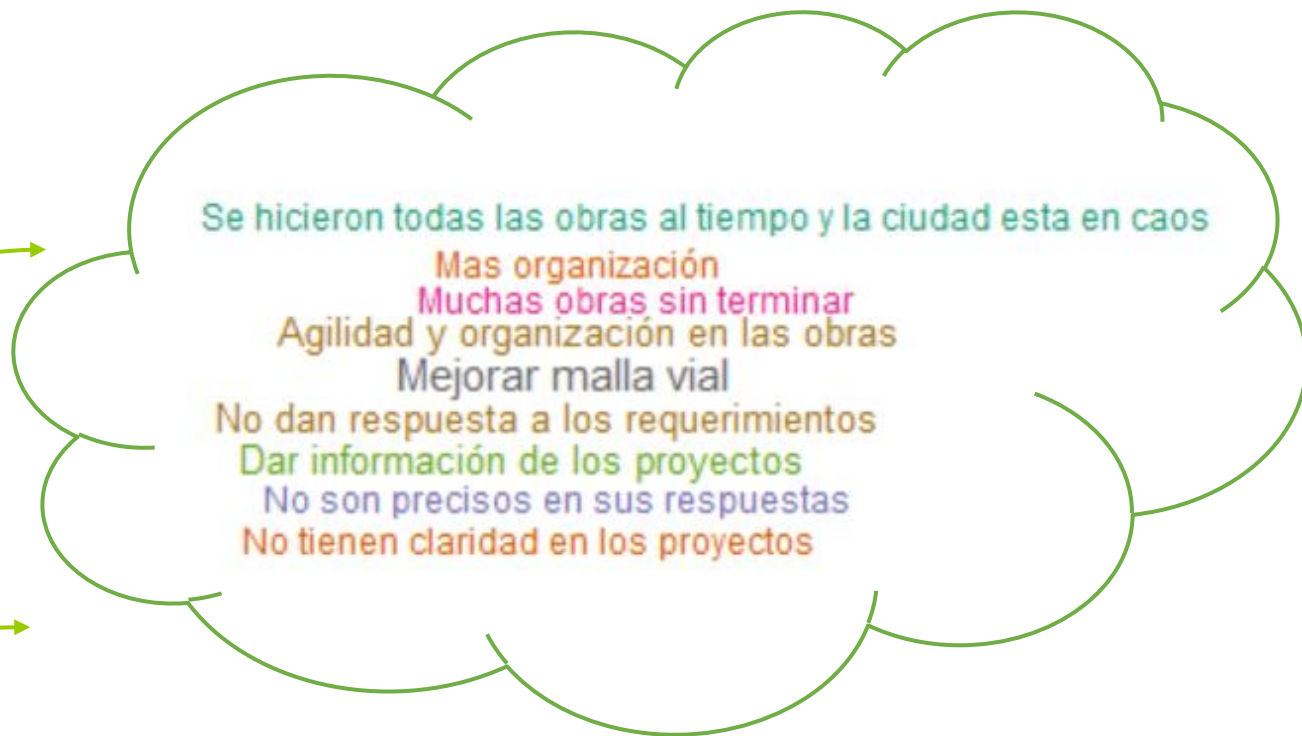


¿Qué imagen tiene del IDU?



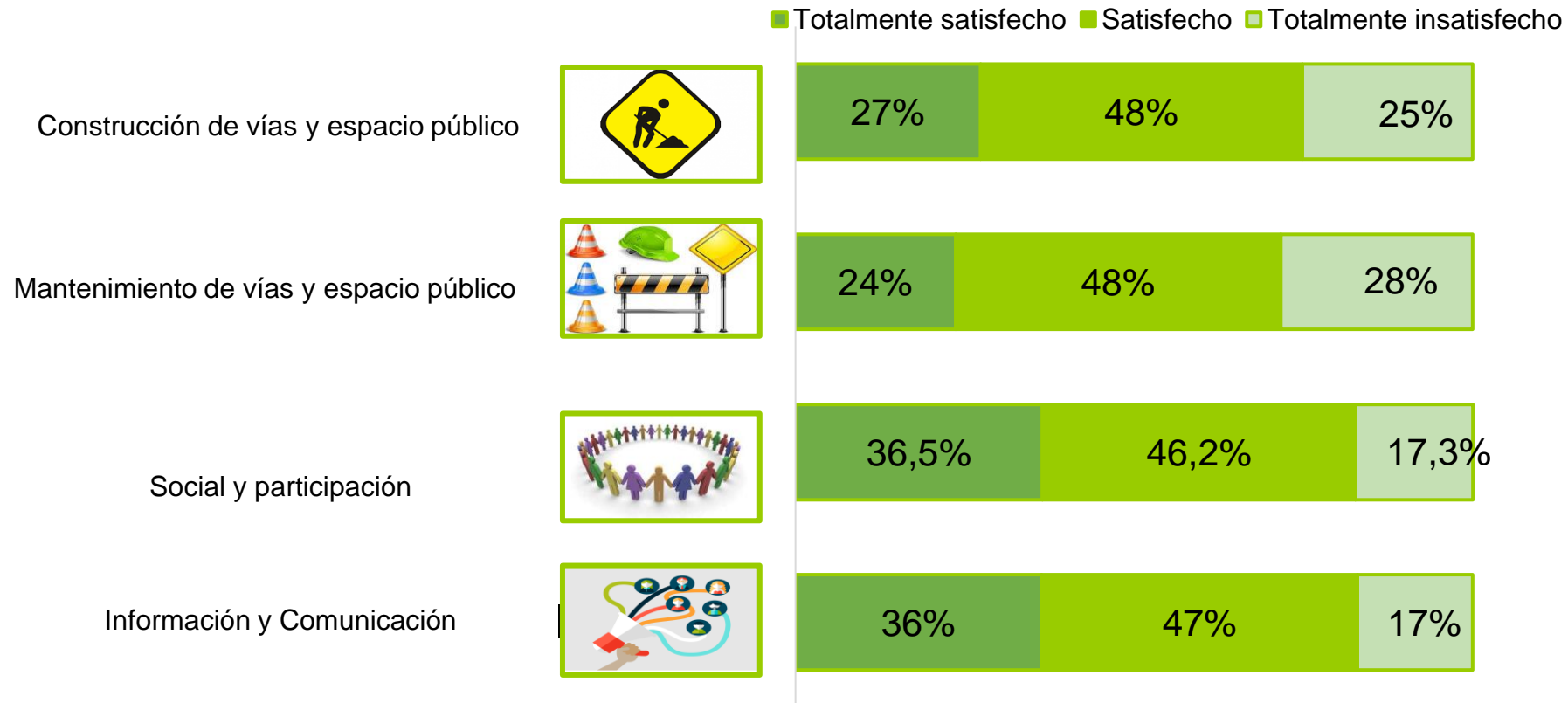
Base: 623 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 255 encuestas

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



Base: 623 encuestas

SUGERENCIAS Y/O OBSERVACIONES

—



INDICADOR DE SATISFACCIÓN

—



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	644	549	85,25%	85,8%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	449	282	62,81%	61,85%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	623	365	58,59%	30,96%

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.



GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

